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

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00B702B62B2039803F6B5D5BD273DA9854
Владелец: Шимановская Янина Васильевна
Действителен: с 02.07.2024 до 25.09.2025

УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
_____/Косоплечев А.В./
«24» мая 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:
СГЦ.01 «История России»

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

НАПРАВЛЕННОСТЬ
Гостиничные услуги

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

Уровень профессионального образования
среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: среднее общее образование

Форма обучения
Очная

Москва, 2024 г.

Фонд оценочных средств дисциплины *«История России»* разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г № 1100, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе среднего профессионального образования – программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан рабочей группой в составе: А.Р. Петров, С.А. Беседин.

Фонд оценочных средств дисциплины обсужден и утвержден на заседании ПЦК экономическое. Протокол №10 от «10» мая 2024 года.

Председатель ПЦК _____ А.А. Смагин

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине....4

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины 4

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине 5

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине....6

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине 6

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 18

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине....18

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 18

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 21

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ....1

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального	содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской

	различных жизненных ситуациях;	развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования	деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;	описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей значимость профессиональной деятельности по специальности стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является *другая форма контроля*, которая проводится в *устной и письменной* форме.

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 03, ОК 06

Теоретический блок вопросов:

1. Образование Древнерусского государства. Социально-экономический и политический строй Древней Руси.
2. Удельный период в истории Древней Руси.
3. Монгольское завоевание и его последствия.
4. Причины и основные этапы объединения русских земель.
5. Московские князья и их политика. Образование единого Русского государства и его значение.
6. Россия в правление Ивана Грозного.
7. Смутное время начала XVII века. Экономическое и социальное развитие России в XVII веке.
8. Становление абсолютизма в России.
9. Россия в эпоху петровских преобразований.
10. Эпоха дворцовых переворотов. Экономическое и социальное развитие в XVIII веке.
11. Внутренняя и внешняя политика России в середине – второй половине XVIII века.
12. Внутренняя и внешняя политика России в начале XIX века. Внутренняя и внешняя политика Николая I.
13. Буржуазные реформы 1861-1874 гг.
14. Контрреформы Александр III.
15. Экономическое развитие во второй половине XIX века.
16. Россия на рубеже XIX-XX веков.
17. Революция 1905-1907 годов в России. Реформы начала XX века.
18. Россия в годы Первой мировой войны.
19. Февральская революция в России. От Февраля к Октябрю.
20. Октябрьская революция в России.
21. Гражданская война в России. Политика «военного коммунизма».
22. Новая экономическая политика. Образование СССР. Советское государство и общество в 1920-1930-е годы.
23. Накануне Великой Отечественной войны. Нападение Германии на СССР.
24. Основные сражения на первом этапе войны. Московская битва.
25. Сталинградская битва и начало коренного перелома в ходе войны.
26. Курская битва и завершение коренного перелома.
27. Военные операции 1944-1945 годов. Разгром Германии.
28. СССР в послевоенные годы.
29. СССР в 1950-х - начале 1960-х годов.
30. СССР во второй половине 1960-х - начале 1980-х годов.
31. СССР в годы перестройки.
32. Политические реформы 1990-х годов.
33. Экономические реформы 1990-х годов.
34. Основные направления национальной политики. Военно-политический кризис в Чечне.
35. Геополитическое положение и внешняя политика России в 1990-е годы.
36. Развитие экономики и социальной сферы в начале XXI века.
37. Приоритетные национальные проекты и федеральные программы.
38. Политические лидеры и общественные деятели современной России.
39. Российская Федерация в системе современных между народных отношений.

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине

Раздел -1 «От Древней Руси к Российскому государству (IX-XVII века).»
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате тестирования
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 03, ОК 06

Тестовые задания:

I вариант.

1. *Укажите, что называют натуральным хозяйством.*

А Хозяйство, в котором все необходимое производится, а не покупается или обменивается.

Б Хозяйство, в котором крестьяне совместно пользовались общинными угодьями.

В Большое хозяйство феодала, в котором работали зависимые крестьяне.

Г Хозяйство, в котором изделия производятся для продажи на рынке, обмениваются посредством денег.

2. *С каким событием связано окончание ордынского ига на Руси?*

А) «Стояние на Угре» Б) «Великая замятня»

В) «Утрехтская уния» Г) «Угличское дело»

3. К предпосылкам образования государства в Древней Руси относится:

А) призвание варягов;

Б) развитие ремесла, земледелия, торговли; возникновение местных княжений;

В) нашествие кочевников;

Г) принятие «Русской Правды».

4. Период феодальной раздробленности характеризуется:

А обособлением земель-княжеств;

Б упадком городов и торговли;

В интенсивным развитием сельского хозяйства;

Г укреплением обороноспособности княжеств

5. Соотнесите события и даты:

1. Невская битва	А. 1223 г.
2. Куликовская битва	Б. 1240 г.
3. Ледовое побоище	В. 1380 г.
4. Битва на р. Калка	Г. 1242 г.

6. Установите соответствие между понятием и определением:

1. ярлык	А. монгольские сборщики дани
2. полюдье	Б. грамота от хана на право княжения
3. баскаки	В. господство ордынцев, угнетение
4. иго	Г. сбор дани на Руси

7. Кто лишний и почему?

А) Узбек Б) Мамай В) Тохтамыш Г) Невский

8. Определите причины принятия христианства на Руси.

9. Территория, вошедшая в состав Русского государства в XVI в.:

1. Казанское ханство; 3.Крымское ханство;
2. Балтийские земли; 4.Великое княжество Литовское.

10. Как назывался сборник законов, принятый в XV в. и сыгравший большую роль в централизации Российского государства и создании общерусского права?

1. «Русская правда» 2)«Соборное уложение» 3) «Судебник» 4) «Табель о рангах»

11. В результате Куликовской битвы:

1. возросла роль Москвы как центра объединения русских земель;
2. была уничтожена Золотая Орда;
3. Русь попала в зависимость от Казанского ханства;
4. усилилась зависимость Руси от Золотой Орды.

12. Объясните, какие причины обусловили возвышение Москвы. Приведите три объяснения.

II вариант.

1. Выберите правильный ответ:

Признаком феодального строя является:

1. оброк и барщина как повинности крестьян;
2. общинная собственность на землю;
3. развитие товарно-денежных отношений;
4. появление ремесла и торговли.

2. К предпосылкам образования государства в Древней Руси относится:

1. призвание варягов;

2. развитие земледелия, ремесла, торговли; возникновение местных княжений;

3. принятие христианства;

4. нашествие кочевников.

3. Полюдье – это:

1. собрание свободных крестьян-общинников;
2. название территориальной (соседской) общины у восточных славян;
3. объезд киевским князем с дружиной подвластных земель для сбора дани;
4. место поклонения языческим богам

4. Куликовская битва произошла в:

1. 1240 г. 3. 1480 г.

2. 1380 г. 4. 1242 г.

5. Расположите в хронологической последовательности правление киевских князей.

1. Владимир Красное Солнышко. 3. Святослав Игоревич.
2. Владимир Мономах. 4. Ярослав Мудрый.

6. С именем князя Ярослава Мудрого связано:

1. покорение Дунайской Болгарии

2. крещение Руси

3. принятие Русской Правды

4 объединение Киева и Новгорода

7. Соотнесите историческую личность и события.

ИМЕНА *СОБЫТИЯ*

1. Княгиня Ольга а) Объединение Киева и Новгорода
2. Князь Олег б) Восстание древлян
3. Князь Рюрик в) Походы на хазар
4. Князь Святослав г) Призвание на княжение

8. Установите соответствие между понятием и определением:

1. ярлык А. монгольские сборщики дани
2. полюдье Б. грамота от хана на право княжения
3. баскаки В. господство ордынцев, угнетение
4. иго Г. сбор дани на Руси

9. Кто лишний и почему?

А) Дмитрий Иванович; Б) Владимир Андреевич;

В) Дмитрий Боброк; Г) Нестор.

10. Определите, в чем значение крещения Руси.

11. Первый свод письменных законов Древней Руси назывался:

1. Русская Правда 3. Урок Ярославичам

2. Судебник 4. Соборное Уложение

12. Современниками были

А) Иван Калита и Иосиф Волоцкий Б) Александр Невский и Нил Сорский

В) Юрий Данилович и Едигей Г) Дмитрий Донской и Сергий Радонежский

Раздел -2 «Россия в конце XVII- XIX веков: от царства к империи.»
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате тестирования
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 03, ОК 06

Тестовые задания:

I вариант

1. Северная война России со Швецией началась в
А) 1682 г.; б) 1698 г.; в) 1700 г.; г) 1708 г.

2. Петр I создавал мануфактуры в основном для
А) для пополнения казны
Б) обеспечения нужд армии
В) создания купечества в качестве опоры экономики
Г) среди ответов А, Б, В нет правильного

3. Даты царствования Петра I
А) 1672-1725 Б) 1675-1724 В) 1682-1725 Г) среди ответов А, Б, В нет правильного

4. Как назывался высший орган управления Православной Церковью, созданный в период правления Петра I?
а) Правительствующий Сенат б) Правительствующий Синод в) Епархия
г) Духовная консистория

5. Петербург был основан в
А) 1701 Б) 1703 В) 1713 Г) 1720

6. Основу российской армии составляли
А) иностранные наемники и иррегулярная армия
Б) принудительно набранные рекруты
В) стрельцы и дворянское ополчение
Г) среди ответов А, Б, В нет правильного

7. Главный смысл табели о рангах–
А) принцип выслуги и последовательном прохождения всех рангов
Б) четкое иерархия
В) разделение государственных служащих на дворян и не дворян
Г) среди ответов А, Б, В нет правильного

8. После Екатерины I на престол взошел(ла):
а) Петр II;
б) Анна Ивановна;
в) Павел I.

9. К царствованию Екатерины II не относятся два из перечисленных документов…
а) «Наказ» Уложенной комиссии б) «Жалованная грамота дворянству»
в) «Табель о рангах» г) «Соборное уложение»

10. Дата, не относящаяся к разделам Речи Посполитой, —
а) 1772 г. б) 1783 г. в) 1793 г. г) 1795 г.

11. Главную роль в дворцовых переворотах играла(и):
а) дворянская гвардия
б) представители старой родовой аристократии
в) казаки
г) стрельцы

12. «Бироновщина» это:
а) господство Тайной канцелярии
б) активная борьба русского дворянства
в) упрочение позиций высших сановников
г) олицетворение засилья немцев в управлении государством

13. Елизавета Петровна приходилась Петру I:
а) сестрой;
б) племянницей;
в) дочерью.

14. Укажите годы правления Екатерины II:
а) 1725-1727 гг.;
б) 1741-1761 гг.;
в) 1762-1796 гг.

15. Современником Екатерины II был:
а) Симеон Полоцкий б) Степан Разин в) Александр Радищев г) патриарх Никон

16. Итоги русско-турецкой войны 1768-1774 гг. подвел
а) Кючук-Кайнарджийский договор б) Сан-Стефанский договор
в) Ясский договор г) Георгиевский трактат

17. Расположите в хронологической последовательности царствование перечисленных ниже монархов:
а) Петр II; б) Елизавета Петровна; в) Екатерина II;
г) Петр III; д) Иван Антонович; е) Анна Иоанновна; ж) Екатерина I.

18. Порядок правления

А) Анна Иоанновна, Екатерина I, Петр II, Елизавета Петровна
Б) Екатерина I, Петр II, Анна Иоанновна, Елизавета Петровна
В) Екатерина I, Анна Иоанновна I, Елизавета Петровна, Петр II
Г) Анна Иоанновна I, Екатерина I, Елизавета Петровна, Петр II

19. Установите правильное соответствие:

1. Екатерина I	а) 1727 – 1730
2. Екатерина II	б) 1762 – 1796
3. Елизавета Петровна	в) 1682 – 1725
4. Петр I	г) 1741 – 1761

20. Установите правильное соответствие:

1. Морское сражение в Чесменской бухте	а) 1787-1791гг.
2. Ясский мирный договор	б) 1795г.
3. Русско-турецкая война	в) 1791г.
4. Третий раздел Речи Посполитой	г) 1770г.

II вариант

1. Победа русской армии над шведами под Полтавой была одержана в
А) 1702 г.; б) 1708 г.; в) 1709 г.; г)1720 г.

2. Важным итогом внешнеполитической деятельности Петра I стало
а) закрепление за Россией земель Прибалтики
б) обеспечение свободного выхода России в Чёрное море
в) завоевание Крыма
г) установление господства России в Каспийском море

3. Введение Петром I «Табели о рангах» произошло в
а) 1703 г.; б) 1707 г.; в) 1716 г.; г) 1722 г.

4. Замена подворного налогообложения подушной податью произошло в период правления
а) Петра I б) Фёдора Алексеевича в) Алексея Михайловича г) Софьи Алексеевны

5. Даты правления Елизаветы I
А) 1727-1730 Б) 1730-1740 В) 1741-1762 Г) 1762-1796

6. Как назывались новые органы управления государством, созданные в период правления Петра I взамен приказов?
А) Разряды; б) коллегии; в) консилии; г) палаты

7. Фаворит Анны Иоанновны, ставший её первым министром:
а) Д.М. Голицын б) Э.И. Бирон в) А.П. Волынский г) А.И. Остерман

8. Секуляризацию церковных владений провела
А) Анна I
Б) Екатерина I
В) Елизавета I
Г) среди ответов А, Б, В нет правильного

9. Указ Петра I о престолонаследии (1722г.) утверждал право государя:
а) передовать престол по наследству;
б) самому выбирать и назначать наследника;
в) вместе с Сенатом выбирать и назначать наследника.

10. Годы правления Екатерины I:
а) 1727-1730 гг.;
б) 1725-1727 гг.;
в) 1730-1740 гг.

11. Что из перечисленного характеризует внутреннюю политику Екатерины II?
а) созыв Уложенной комиссии б) принятие Табели о рангах
в) созыв первого в истории Земского собора г) принятие Указа о единонаследии

12. Жалованная грамота городам дана в:
а. 1775г. б. 1780г. в. 1785г. г. 1790г.

13. Последний дворцовый переворот совершила
А) Анна I
Б) Елизавета I
В) Екатерина II
Г) среди ответов А, Б, В нет правильного

14. При Екатерине I был создан:
а) Кабинет министров б) Конференция при высочайшем дворе
в) Верховный тайный совет г) Канцелярия тайных розыскных дел

15. Результатом внешней политики Екатерины II стало:
а) получение входа к Балтийскому морю
б) выход России в Черное море
в) присоединение Средней Азии к России
г) присоединение Западной Сибири к России

16. Что не имеет отношение к российской внешней политике второй половины XVIII в.?
а) достижение выхода к Черному морю
б) разделы Речи Посполитой
в) продажа Аляски США
г) организация антифранцузской коалиции

17. Секуляризация — это:
а) политика государства, направленная на поддержку отечественного производства;
б) передача государством частным лицам за определенную плату права сбора
налогов или продажи каких-либо товаров;
в) обращение государством церковной земельной собственности в светскую;
г) ослабление влияния государственного контроля за экономикой

18. В 1767 г.:
а) началось царствование Екатерины II;
б) созыв Уложенной комиссии;
в) началась крестьянская война под предводительством Е. И. Пугачева;
г) была ликвидирована Запорожская Сечь и украинская автономия.

19. Установите правильное соответствие:
1. Анна Иоановна а) 1727 – 1730
2. Петр III б) 1730 – 1740
3. Елизавета Петровна в) 1761 – 1762
4. Петр II г) 1741 – 1761

20. Установите правильное соответствие:
1. Пугачевское восстание а) 1768– 1774гг.
2. Присоединение Крыма к России б) 1793г.
3. Русско-турецкая война в) 1783г.
4. Второй раздел Речи Посполитой г) 1773-1775гг.

Раздел -3 «История советского государства»
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате тестирования

Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 03, ОК 06

Тестовые задания:

I вариант

1. СССР был образован в:
а) декабре 1922 г., б) январе 1922 г., в) декабре 1921 г.

2. Перечислите территории, участвовавшие в образовании СССР:
а) Прибалтика б) Украина в) Белоруссия г) ЗСФСР д) РСФСР

3. Письмо Ленина к съезду содержало:
а) рекомендации по созданию коллективного руководства страной;
б) рекомендации по плану перехода к коллективизации;
в) содержало характеристики на членов партии.

4. Крестьянские выступления были связаны с:
а) с требованиями создания крестьянских союзов;
б) с требованиями создания союза хлеборобов;
в) с требованиями общественного контроля;
г) с требованиями неприкосновенности личности и имущества.

5. Ленин умер в :
а) 1924 г., б) 1923 г., г) 1925 г.

6.Что такое МТС и их значение?

7. Перечислите процессы, связанные с «чисткой» партийных рядов:

8. Перечислите реформы 1921-1930 гг. происходившие в советский период.

9. Назовите страны, с которыми были заключены дипломатические отношения у Советского Союза (не менее 7 стран).

10. Какая из стран не стремилась установить дипломатические отношения с СССР:
а) Уругвай б) Южный Китай в) США

11. В чем была причина разрыва дипломатических отношений с Англией:
а) не желание выполнить ультиматум Керзона;
б) обвинение России во вмешательстве во внутренние дела Англии;
в) приход в Англии к власти консерваторов.

12. Перечислите направления выхода из мирового экономического кризиса.

13. Ниже приведен список терминов. Все они за исключением двух, относятся к событиям (явлениям), происходившим в СССР в 1930-е годы:
1. пятилетка 2. раскулачивание 3. трудодни
4. многопартийность 5. НЭП 6. Стахановцы

14. Какие из перечисленных положений относятся к новой экономической политике (1921-1929 г.г.)? Укажите цифры, под которыми они указаны.
1. утверждение частной собственности на землю
2. введение хозрасчета на государственных предприятиях
3. денационализация тяжелой промышленности
4. появление кредитно-банковской системы и бирж
5. отмена государственной монополии внешней торговли
6. введение концессий

II вариант

1. 30 декабря 1922 г. произошло:

а) образование РСФСР;
б) образование СССР;

2. Кто являлся генеральным (первым) секретарем ЦК РКП(б) (ВКП(б), КПСС) в 1922 – 1953 гг.?

3. Кто из нижеперечисленных не относится к представителям "белого" движения в годы Гражданской войны:
а) А.Колчак;
б) И.Якир;
в) А.Деникин;
г) Н.Юденич;
д) П. Врангель;
е) А.Брусилов.

4. Дайте краткие пояснения понятиям:
а) СНК – ;
б) НКВД – ;
в) ВЦИК – ;
г) ликбез – ;
д) национализация – ;
е) коллективизация – .

5. Установите соответствие:

а) Ф.Дзержинский;	1) в 1917 г. министр юстиции, военный и морской министр, председатель Временного правительства;
б) А.Керенский;	2) создатель и глава ВЧК;
в) Р.Чичерин;	3) командующий 1-й конной армии в годы Гражданской войны;
г) Н.Калинин;	4) в 1917 – 1929 гг. народный комиссар просвещения;
д) А.Луначарский;	5) в 1938 – 1946 гг. председатель Верховного Совета СССР;
е) С. Буденный ;	6) в 1918 – 1923 гг. народный комиссар иностранных дел РСФСР, 1923 – 1930 гг. – народный комиссар иностранных дел СССР

6. Определите характерные черты новой экономической политики:
а) разрешение свободной торговли;
б) введение всеобщей трудовой повинности;
в) разрешение аренды и кооперации;
г) запрет использования наемного труда;
д) ликвидация "уравниловки".

7. Расставьте в хронологической последовательности следующие исторические события:
а) переход к новой экономической политики;
б) подписание пакта Молотова – Риббентропа;
в) начало индустриализации;
г) II Всероссийский съезд Советов рабочих и солдатских депутатов.

8. Объясните смысл понятия "репрессии". Выскажите свое отношение к репрессиям в 1930-е годы в СССР.

9. Докажите, что в СССР в 1920-е годы сложился авторитарный политический режим.

Раздел -4 «Российская Федерация на рубеже XX-XXI веков»
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате тестирования
Задания рубежного контроля

Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 03, ОК 06

Тестовые задания:

I вариант

1. Установите соответствие между фамилиями исторических личностей и их деятельностью. К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию второго.

Исторические личности

А) И. Иванов
Б) В. Акунин
В) С. Степашин
Г) С. Шойгу

Деятельность

1) руководитель Счетной палаты РФ
2) руководитель Министерства по чрезвычайным ситуациям
3) известный спортсмен борец
4) писатель
5) министр иностранных дел Российской Федерации

2. *Какие три из перечисленных событий относятся к периоду деятельности Президента В.В. Путина?*

1) прекращение деятельности Верховного Совета
2) утверждение гимна РФ
3) подписание Кэмп-Дэвидской декларации
4) создание Общественной палаты
5) изменение порядка выборов губернаторов
6) приватизация памятников культуры

3. *Установите соответствие между терминами, названиями и их определениями. К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию второго.*

Термины, названия

А) постмодернизм
Б) биеннале
В) приватизация
Г) импичмент

Определения

1) новые формы творчества, стилевое многообразие
2) государственные краткосрочные обязательства
3) культурные и научные форумы, организуемые один раз в два года
4) отстранение от должности
5) передача государственной собственности в частные руки

4. *Установите соответствие между событиями и датами. К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию второго.*

События

А) роспуск Верховного Совета РФ
Б) дефолт

В) принятие Конституции Чечни
Г) подписание Федеративного договора

Даты

1) 1992 г.
2) 1993 г.
3) 1998 г.
4) 2003 г.
5) 2005 г.

5. Расположите следующие события, явления в хронологической последовательности.

А) создание СОВБЕЗа
Б) создание ЕврАзЭС
В) создание ООН
Г) создание СНГ

6. *Кто из перечисленных лиц является писателем? Укажите три фамилии из шести предложенных.*

1) В. Битов
2) А. Сокуров
3) А. Солженицын
4) П. Лунгин
5) В. Пелевин
6) В. Бортко

7. *Прочтите отрывок из указа и напишите год, когда он был опубликован.*

«Осуществить … переход в основном на применение свободных (рыночных) цен и тарифов, складывающихся под влиянием спроса и предложения, на продукцию производственно-технического назначения, товары народного потребления, работы и услуги».

8. *Что из названного характеризует экономическую политику правительства в 90-е гг. XX в.?*

1) введение паспортов для крестьян
2) либерализация цен
3) введение золотого обеспечения рубля
4) введение хозрасчета на предприятиях

9. *Расположите фамилии Председателей Правительства Российской Федерации в хронологической последовательности их деятельности.*

А) В. Зубков
Б) М.М. Касьянов
В) М. Фрадков
Г) В.С. Черномырдин

10. *Рассмотрите историческую ситуацию и выполните задание.* В течение 1993 г. в России нарастал политический кризис, завершившийся вооруженным штурмом Белого дома в Москве. Однако политической оппозиции не удалось сместить Президента РФ. Назовите не менее двух причин, вызвавших политический кризис, и определите его последствия (не менее трех положений).

II вариант

1. Союз Советских Социалистических республик был образован:

А) 2 марта 1921 г. В) 30 декабря 1922 г.

Б) 12 марта 1922 г. Г) 31 января 1924 г.

2. Президентом Российской Федерации Б.Н. Ельцин был избран в:

А) 1988г.

Б) 1989 г.

В) 1990 г.

Г) 1991 г.

3. В декабре 1991 года руководители России, Украины и Белоруссии, встретившись в Беловежской пуще, заявили о:

А. Выходе России, Украины и Белоруссии из союзного договора 1922г.

Б. Создании Союза Суверенных Государств.

А) верно только А

В) верны и А, и Б

Б) верно только Б

Г) оба суждения неверны

4. Провозглашение создания Содружества Независимых Государств произошло:

А) 1 декабря 1991 г. В) 8 декабря 1991 г.

Б) 5 декабря 1991 г. Г) 25 декабря 1991 г.

5. М. С. Горбачев подал в отставку с поста Президента СССР:

А) 5 декабря 1991 г.

Б) 8 декабря 1991 г.

В) 21 декабря 1991 г.

Г) 25 декабря 1991 г.

6. В 1992 г. Президент Б.Н. Ельцин сформировал правительство:

А. Ключевые посты в котором получили: Е.Т. Гайдар, А.Н. Шохин, А.Б. Чубайс

Б. Провозгласившее ускоренный переход экономики страны на рельсы рыночного хозяйства

А) верно только А В) верны и А, и Б

Б) верно только Б Г) оба суждения неверны

7. Итогами первого года экономической реформы в России стали:

А) начало утечки капиталов за границу

Б) начало формирования класса отечественных предпринимателей

В) прекращение падения объемов производства

Г) значительное улучшение положения наукоемких отраслей экономики

8. Е.Т. Гайдара на посту главы правительства сменил:

А) А.Б. Чубайс

В) С.В. Кириенко

Б) В.С. Черномырдин

Г) Б.Е. Немцов

9. Первым министром иностранных дел суверенной России был:

А) Э.А. Шеварнадзе

Б) А.А. Бессмертных

В) А.В. Козырев

Г) И.С. Иванов

10. Договор между Россией и Белоруссией об образовании Союзного Государства был подписан в:

А) 1994 г.

Б) 1997 г.

В) 1999 г.

Г) 2000 г.

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

– текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

– промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

– академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

– выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях, защита проектов и др.;

– прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

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;

– ответ 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 практического задания:

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

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.

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 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).

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 окончанию 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 эссе:

«Отлично» – исключительные знания материала, абсолютное понимание сути, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенный, содержательный, аргументированный, конкретный и исчерпывающий ответ.

«Хорошо» – глубокие знания материала, правильное понимание сути, знание основных понятий и положений, содержательный, полный и конкретный ответ.

«Удовлетворительно» – твердые, но недостаточно полные знания, верное понимание сути, в целом правильный ответ.

«Неудовлетворительно» – непонимание сущности задания, грубые ошибки в ответе.

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***

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга.

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине выставляется по пятибалльной системе.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам - программам среднего профессионального образования, программ бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	Критерии оценки освоения обучающимся учебной 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
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
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
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

Если результат контроля успеваемости в рамках проведения контрольных мероприятий промежуточной аттестации (рубежный рейтинг обучающегося) неудовлетворительный (получено менее 13 рейтинговых баллов), то промежуточная аттестация по учебной дисциплине (модулю) невозможна даже при наличии высокого текущего рейтинга, полученного по итогам текущего контроля по учебной дисциплине (модулю).

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утвержден и введен в действие решением ПЦК Колледжа РГСУ на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г. № 1100	Протокол заседания ПЦК № 10 от «10» мая 2024 года	01.09.2024 г.
2.			
3.			
4			

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
_____/Косоплечев А.В./
«24» мая 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:
СГЦ.02 «Иностранный язык в профессиональной деятельности»

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

НАПРАВЛЕННОСТЬ
Гостиничные услуги

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

Уровень профессионального образования
среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: среднее общее образование

Форма обучения
Очная

Москва, 2024 г.

Фонд оценочных средств дисциплины *«Иностранный язык в профессиональной деятельности»* разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г № 1100, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе среднего профессионального образования – программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.:

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан рабочей группой в составе: А.М. Билалова, Е.С. Корчак, О.Д. Шиян, Н.А. Черных.

Фонд оценочных средств дисциплины обсужден и утвержден на заседании ПЦК сопровождения обучения нового набора и педагогики. Протокол №10 от «10» мая 2024 года.

Председатель ПЦК Н.В. Шишигина

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине....4

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины 4

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине 9

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине....9

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине 11

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 19

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине....19

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 19

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 22

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ....1

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной	определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска;	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска

	деятельности;	структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной

		и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	направленности
ПК 2.1	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах.	Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и

		комплекса или иного средства размещения Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения	зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.	Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных

		театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных

			средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по дисциплине являются *другая форма контроля,* которая проводятся в *устной и письменной* форме *и зачет с оценкой,* который проводятся в *устной и письменной* форме.

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.3

Теоретический блок вопросов:

3 семестр

1. Туризм: определение туризма и понятие турист.
2. Профессии в туризме: обязанности, рабочий день на работе, навыки, необходимые для различных профессий в сфере туризма. Национальности и языки.
3. Порядок слов в английском предложении; глагол «to be»; личные местоимения; настоящее неопределенное время и настоящее продолженное время (The Present Indefinite Tense, the Present Continuous Tense); наречия частотности.
4. Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.
5. Стратегии туристического бизнеса: рынок туризма и его исследование, цели и задачи туристических компаний, конкуренты, направления туризма, реклама в туризме.
6. Глагол «to have»; вопросительные предложения; словообразование: суффиксы существительных, прилагательных, глаголов; приставки.

7. Виды путешествий: в зависимости от времени года, продолжительности, целей и интересов.
8. Модальные глаголы; причастие настоящего времени; союзы.
9. Путешествия по воздуху: описание аэропорта и его служб: регистрация, таможня, паспортный контроль, багаж; магазин duty-free; правила безопасности в самолете; сокращения и символы, принятые в авиаперевозках; чтение авиабилета, монитора в аэропорту.
10. Будущее время, the Present Indefinite Tense для обозначения будущего действия в расписаниях; специальные вопросы; отрицательные предложения; предлоги времени, места, направления; повелительное наклонение.
11. Путешествия наземными видами транспорта: поездка по железной дороге, расписание, проезд в автобусе, на автомобиле; цены и скидки на билеты; чтение описательного текста.
12. Числительные; будущее время (The Future Indefinite); The Present Continuous Tense для обозначения будущего действия (планов); модальные глаголы (would + like + to (глагол)/существительное; would + rather (do)/prefer to, could, should, ought to); предлоги времен
13. Круизы: определение круиза; паромы, путешествие на лайнере, услуги и расположение помещений на лайнере/пароме.
14. Вопросительные предложения разных типов. Работа с текстом. Перевод текста: «Достопримечательности англоязычных стран»

4 семестр

15. Международные путешествия: названия стран, национальностей, языков; климат и погода; местные достопримечательности и развлечения; всемирно известные достопримечательности; покупки, подарки, сувениры; условия въезда в страну; транспорт.
16. Образование прилагательных; модальные глаголы долженствования; советы и предложения; глагол «will»; артикли с географическими названиями и именами собственными; абстрактные понятия. Настоящее перфектное время о прошлом опыте.
17. Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.
18. Пешеходные туры: походы в горы, по сельской местности; пейзаж, ландшафт. Правила безопасности в походе.
19. Сравнение времен настоящего перфектного с прошедшим неопределенным (The Present Perfect Tense and the Past Indefinite (Simple) Tense); наречия: образование.
20. Экскурсии по городу; туристические информационные центры: достопримечательности и исторические места (замки, монастыри, дворцы и др.); городской транспорт (метро, трамвай, автобус, такси); развлечения в городе (музеи и выставки, фестивали, спортивные мероприятия, парки и аттракционы). Описание процессов изготовления национальных напитков.
21. Указательные местоимения; страдательный залог (настоящее и прошедшее время); артикли.
22. Маршруты путешествий: программа отдыха, экотуризм; этикет в разных странах, что взять в путешествие. Проблемы во время путешествий.
23. Неопределенная форма глагола (The Infinitive) и ее функции в предложении; предлоги
24. Путешествия и безопасность: советы туристам, связанные со здоровьем, погодой и климатом, сохранностью вещей, покупками, едой и др.; службы и профессии, обеспечивающие безопасность туристов; страхование.
25. Модальные глаголы – советы, разрешения, запреты.
26. Гостиницы и другие места проживания: типы гостиниц и услуг, которые они предоставляют; цены и скидки; развитие гостиничного бизнеса.
27. Артикли: определенный, неопределенный, отсутствие артикля; степени сравнения прилагательных; структура «to be going to» (о планах).
28. Виды апартаментов: прием гостей, регистрация и размещение гостей; условия оплаты и условия проживания в гостинице.
29. Видовременные формы глагола в английском языке (обобщение пройденного материала).

5 семестр

30. Виды услуг в гостинице: деловой центр и его оборудование, конференции в гостинице, спортивные услуги; автомобиль напрокат.

31. Условные предложения (if/when-clauses). Настоящее перфектное время с предлогами for/since.
32. Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.
33. Питание: виды ресторанов, кафе, баров; меню; национальные кухни; виды продуктов и их приготовление. Этикет за столом.
34. Неличные формы глагола: причастие прошедшего времени. Исчисляемые и неисчисляемые существительные; much/many; (a) few/(a) little/ a lot (of); too + much(many)/прилагательное/(not) enough.
35. Работа туристических агентств: работа туроператора, его обязанности. Продажа туров по путевке (package holidays). История создания и перспективы развития туристических агентств. Ознакомительные туры.
36. Неличные формы глагола: инфинитив, причастие настоящего времени, причастие прошедшего времени и конструкции с ними; модальные глаголы предположения.

6 семестр

37. Расчеты. Деньги: валюты разных стран и обмен валют; различные виды оплаты; кредитные карты; документы – счета, квитанции, накладные. Сроки оплаты.
38. Прямая/косвенная речь; правило согласования времен.
39. Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.
40. Культура нашей страны: праздники, исторические памятники, традиции, театр. Соответствие русских и английских названий и понятий, связанных с национальной культурой и историей в английском языке.
41. Источники в туристическом бизнесе: указатели на улицах, в транспорте, в помещениях, расписания, программы, путеводители по городам/странам, буклеты, рекламные материалы документы и бланки в соответствии с профессией, карты, атласы, схемы, планы.
42. Перспективы профессии: устройство на работу; умения и навыки, необходимые для работы, подготовка к собеседованию, содержание собеседования, правила поведения на собеседовании и написания резюме.

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине

Раздел -1 Общие сведения о туризме
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате тестирования
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.3

Тестовые задания:

1. Say if this is a good example of Customer Service. Why? Why not?

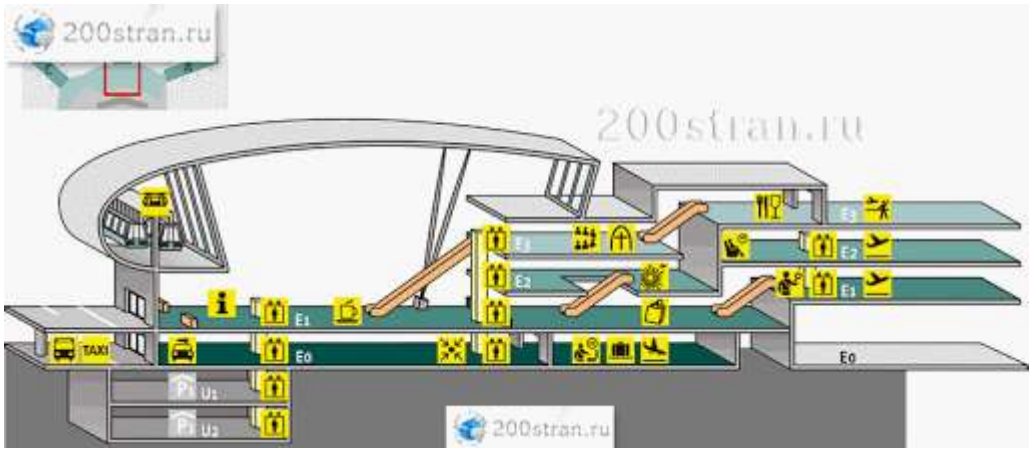
“Book retail company. Shop assistants almost never come when a customer calls for them, recommend only the books they like without asking a customer for their opinion, are sometimes rude”**.**

_____

_____

_____

2.1 Describe the airport scheme. Say what areas you can see there.



2.2 Complete a boarding pass with missing words.

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

3. Compare these 2 places. Use topical vocabulary.

_____

_____

_____

_____

Дифференцированный зачет:

1. Enumerate 5 of the possible travel problems and solutions to them.

Problems	**Solutions**
1	**1**
2	**2**
3	**3**
4	**4**
5	**5**

2. Write a reply. Attach all the possible documents.
"To whom it may concern,
I'm writing a book a holiday for my family and friends somewhere in the south of the USA. We need a big apartment, good catering a special program for kids and adults.
Look forward to your reply.
Kind regards,
Ekaterina."

_____
_____
_____
_____
_____
_____

3. How would you answer to this tricky question while at the Job Interview? "What is the colour of success?"

_____
_____
_____
_____

4. Give some recommendations to Jack of how to behave during a Job Interview. *"Hey, it's Jack! As I told you before, tomorrow I'm having a job interview and I'm so nervous. I know I'm not the best candidate for the job, yet I need this job very badly. Please tell me, what do to!"*

_____
_____
_____
_____

Раздел -2 «Организация путешествий»
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате тестирования
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.3

Тестовые задания:

1. Match the following definitions with the following words: **guide, zoo, bridge, castle, bus, landmark, cruise, discount, museum, amusement park**.

A building that is historically important = ☐

A structure that spans a river = ☐

A place where animals are kept = ☐

A vehicle that is used for transportation (on land) = ☐

A place with rides, shows, and other entertainment = ☐

A person who tells you about the importance of historic buildings, etc. = ☐

A reduction in the price of a ticket = ☐

A voyage (usually as a holiday/vacation) on a ship = ☐

A place where one can see art = ☐

A solid structure that was usually fortified against an attack = ☐.

1. Think of 6 things that you would inform tourists travelling to Russia. Share 6 of rules of safety and etiquette below:

1)

2)

3)

4)

5)

6)

2. Categorise papers and documents according to their type:

Transit visa rental agreement travel voucher claim form CSQ Form E111 application form boarding pass travel insurance clearance certificate certificate of airworthiness exit visa driving license invoice baggage check revalidation sticker multiple-entry visa receipt

Visa	**Travelling**	**Airport/plane**	**Tour agency**	**Health**

3. Visa application form:

Share your knowledge of:

1) Types of visas _____;

2) Reasons for visiting (purpose) _____;

Name:

1) 10 points from a visa application form which (from your point of you) are THE MOST IMPORTANT to get a visa. Say WHY.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

4. Norway/ Switzerland:

1. Name 5 reasons why these countries may be appealing for tourists.

1)

2)

3)

4)

5)

2. Name 3 features of their culture that surprise you. Say WHY.

_____

_____

_____

_____

5. Write the sentences using emphatic structures.

a) Restaurants/top-notch (excellent)

Rural tourism/attractive

b) They need food. They need medicine.

He has been late four times. He hasn't done any work.

She bought a new car. She got a promotion at work!

c) There are no circumstances where audience members may consume alcohol. Under no circumstances

_____

Unaccompanied children shouldn't be allowed to enter the pub.

Under no circumstances _____

Раздел -3 «Гостиничное обслуживание»
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате тестирования
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.3

Тестовые задания:

1. Выберите правильный ответ: Cabin –

a) кабина b) коттедж c) сарай d) бунгало

2. Выберите правильный ответ: Facilities –

a) удобства, оборудование b) способности c) средства обеспечения d) развлечения

3. Выберите правильный перевод: Resident hotels –

a) гостиницы для постоянного проживания b) многоквартирные дома c) общежития d) курорты

4. Продолжите предложение: Hotels can provide a wide range of _____.

a) services b) comforts c) foods d) drinks

5. Выберите правильный ответ: _____ provides accomodation for people going to or coming from other countries by air.

a) Airport hotel b) Resident hotel c) Tourist cabin d) Motel

6. Выберите правильный ответ: Luxury hotels offering the highest international standards are called

a) 6-star b) 4-star c) 5-star d) 0-star.

7. Выберите правильный ответ: Staff –

a) штат сотрудников b) набор кадров c) условия работы d) отдел кадров.

8. Выберите правильный ответ: Inn –

a) таверна b) пивной дом c) сельская гостиница d) паб

9. Продолжите предложение: The rapid construction of the new hotels led to emergence of _____.

a) hoteliers b) hotel chains c) penthouses d) suites.

10. Выберите правильный ответ: Hotel chains –

a) отельные цепи b) сети гостиниц c) сетевой бизнес d) филиалы.

11. Выберите правильный ответ: Management —

a) заправка b) управление c) менеджеры d) служащие

12. Выберите правильный ответ: Advertising –

a) реклама b) размещение объявлений c) скидочная акция d) служба рекламы

13. Выберите правильный ответ: Public relations personnel –

a) персонал по работе с газетами b) персонал по связям с общественностью
c) черный пиар d) персональные отношения

14. Выберите правильный ответ: Suite –

a) люкс b) семейный номер c) номер с удобствами d) пентхаус

15. Выберите правильный ответ: Junior suite -

a) номер без удобств b) полулюкс c) номер для двух постояльцев d) одноместный

16. Продолжите предложение: A well-furnished and luxirious suite at the top of the building is called _____.

a) senior suite b) penthouse c) top room d) attic.

17. Продолжите предложение: A room not used as a bedroom, where guests may read, watch television, is called

a) lounge b) single room c) bathroom d) penthouse.

18. Продолжите предложение: If you need a ride from the airport, the hotel may provide

a) a courtesy bus b) a free taxi c) an airplane d) a walking tour.

19. Продолжите предложение: Guests with children are sometimes provided with

a) bedrooms b) playrooms c) toilets d) toys.

20. Продолжите предложение: Guests with babies are usually provided with

a) change b) changeable clothes c) nappy-changing facilities d) paper napkins.

21. Продолжите предложение: In case elderly guests need medical attention, the hotel may provide

a) a tour to the hospital b) a resident nurse c) a resident doctor d) a paramedic.

22. Продолжите предложение: Our hotel is replacing smaller beds with ___ ones.

a) king-size b) queen-size c) prince-size d) duke-size.

23. Выберите правильное слово: Главный менеджер

a) chief b) general c) executive d) main

24. Выберите правильное слово: Начальник хозяйственного отдела

a) home manager b) back manager c) house manager d) chief of the back office

25. Выберите правильное слово: Менеджер по работе с гостями

a) resident manager b) guest manager c) clientele manager d) roomservice manager

26. Выберите правильное слово: Главный администратор

a) general front office b) main receptionist c) receptionist d) chief receptionist

27. Выберите правильное слово: Администратор

a) front office manager b) guest manager c) resident manager d) manager

28. Выберите правильное слово: Семейный отель

a) family-owned b) family-run c) family d) served by family

29. Выберите правильное слово: These are chambermaids, _____, restaurant staff who usually receive tips.

a) cooks b) bellmen c) nurses d) managers

30. Выберите правильное слово: The chief receptionist is responsible for the work of the _____

a) front desk b) back office c) PR department d) housekeeping

31. Выберите правильное слово: Smaller hotels use ___ for maintenance and support work.

a) chambermaids b) outside contractors c) bellmen d) night clerks

32. Выберите правильное слово: I'm sorry, we are fully ___ today. No rooms are available.

a) stayed b) paid c) booked d) shopped

33. Выберите правильное слово: Most hotels provide only ___ breakfast, but ours is famous for its Full British Breakfast.

a) European b) continental c) Russian d) American

34. Выберите правильный перевод: full board

a) полная доска b) полная стена c) полный пансион d) все включено

35. Выберите правильный перевод: half board

a) полупансион b) половина доски c) пол-комнаты d) половина стола

36. Выберите правильное слово: The hotels are often judged by the ___ of the room service they provide.

a) standard b) charge c) price d) size

37. Выберите правильное слово: The aim of our hotel is to serve ___ according to the best standards.

a) managers b) cooks c) customers d) consierges

38. Выберите правильное слово: The main function of the food and beverage service is to provide ___ for the restaurant or room service.

a) bottles b) provisions c) dishes d) napkins

39. Выберите правильное слово: What is the total ___ for the room service? - Five hundred.

a) amount b) number c) charge d) check

40. Выберите правильное слово: Our hotel provides facilities for people with special ____.

a) likes b) preference c) rates d) needs

41. Выберите правильное слово: If parents need to go out, the housekeeping department can arrange for someone, most frequently one of the ___, to stay with the children.

a) cooks b) carpenters c) chambermaids d) consierges

42. Выберите правильное слово: Some resort hotels hire professional ___ to provide sports lessons to the guests.

a) athletes b) waiters c) drivers d) pilots

Раздел -4 «Развитие и организация туризма»

Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения практического задания

Задания рубежного контроля

Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.3

Практические задание:

Разработайте туристский маршрут. Презентуйте свой тур на английском языке согласно следующей схеме:

1. Концепция нового маршрута, конкурентные преимущества, краткое описание
2. Общая карта-схема маршрута
3. Информация о перелете
4. Информация об отеле/отелях
5. Программа обслуживания по дням с картой-схемой маршрута
6. Описание объектов показа
7. Интерактивная составляющая на маршруте
8. Требования безопасности на маршруте

Отработайте возражения по подобранному туру на английском языке.

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

– текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

– промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

– академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

– выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях, защита проектов и др.;

– прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

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;

– ответ 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 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.

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 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).

Критерии оценки эссе:

«Отлично» – исключительные знания материала, абсолютное понимание сути, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенный, содержательный, аргументированный, конкретный и исчерпывающий ответ.

«Хорошо» – глубокие знания материала, правильное понимание сути, знание основных понятий и положений, содержательный, полный и конкретный ответ.

«Удовлетворительно» – твердые, но недостаточно полные знания, верное понимание сути, в целом правильный ответ.

«Неудовлетворительно» – непонимание сущности задания, грубые ошибки в ответе.

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***

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга.

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине выставляется по пятибалльной системе.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам - программам среднего профессионального образования, программ бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	**Критерии оценки освоения обучающимся учебной 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
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

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
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

Если результат контроля успеваемости в рамках проведения контрольных мероприятий промежуточной аттестации (рубежный рейтинг обучающегося) неудовлетворительный (получено менее 13 рейтинговых баллов), то промежуточная аттестация по учебной дисциплине (модулю) невозможна даже при наличии высокого текущего рейтинга, полученного по итогам текущего контроля по учебной дисциплине (модулю).

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утвержден и введен в действие решением ПЦК Колледжа РГСУ на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г. № 1100	Протокол заседания ПЦК № 10 от «10» мая 2024 года	01.09.2024 г.
2.			
3.			
4			

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
_____/Косоплечев А.В./
«24» мая 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:
СГЦ.03 «Безопасность жизнедеятельности»

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

НАПРАВЛЕННОСТЬ
Гостиничные услуги

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

Уровень профессионального образования
среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: среднее общее образование

Форма обучения
Очная

Москва, 2024 г.

Фонд оценочных средств дисциплины *«Безопасность жизнедеятельности»* разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г № 1100, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе среднего профессионального образования – программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан рабочей группой в составе: Н.В, Никоноров, М.Н. Комаров.

Фонд оценочных средств дисциплины обсужден и утвержден на заседании ПЦК сопровождения обучения нового набора и педагогики. Протокол №10 от «10» мая 2024 года.

Председатель ПЦК Н.В. Шишигина

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине....4

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины 4

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине 5

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине....5

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине 6

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 11

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине....11

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 12

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 14

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ....1

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности

ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;	соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона	правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности пути обеспечения ресурсосбережения принципы бережливого производства основные направления изменения климатических условий региона

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является *зачет с оценкой*, который проводится в *устной* форме.

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 04, ОК 07

Теоретический блок вопросов:

1. Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций
2. Ядерное оружие.
3. Химическое и биологическое оружие.
4. Правила поведения и действия людей в зонах радиоактивного, химического заражения и в очаге биологического поражения.
5. Защита при землетрясениях, извержениях вулканов, ураганах, бурях, смерчах, грозах.
6. Защита при снежных заносах, сход лавин, метели, вьюге, селях, оползнях.
7. Защита при наводнениях, лесных, степных и торфяных пожарах.
8. Защита при автомобильных и железнодорожных авариях (катастрофах).
9. Защита при авариях (катастрофах) на воздушном и водном транспорте
10. Защита при авариях (катастрофах) на пожароопасных объектах
11. Защита при авариях (катастрофах) на взрывоопасных объектах
12. Защита при авариях (катастрофах) на гидродинамически опасных объектах
13. Защита при авариях (катастрофах) на химически опасных объектах
14. Защита при авариях (катастрофах) на радиационно-опасных объектах
15. Обеспечение безопасности при неблагоприятной экологической обстановке
16. Устойчивость объектов экономики. Факторы, определяющие устойчивость работы объектов.
17. Обеспечение безопасности при эпидемии.

18. Обеспечение безопасности при нахождении на территории ведения боевых действий и во время общественных беспорядков.
19. Обеспечение безопасности в случае захвата заложником.
20. Обеспечение безопасности при обнаружении подозрительных предметов, угрозе совершения и совершённом теракте.
21. Основные виды потенциальных опасностей и их последствий в профессиональной деятельности и быту.
22. Человек и технические системы.
23. Производственный травматизм. Охрана труда на производстве.
24. Состав и организационная структура Вооружённых Сил
25. Виды Вооружённых Сил и рода войск.
26. Система руководства и управления Вооружёнными Силами.
27. Воинская обязанность и комплектование Вооружённых Сил личным составом.
28. Порядок прохождения военной службы.
29. Общие сведения о ранах. Осложнения ран.
30. Способы остановки кровотечения и обработки ран.
31. Первая помощь при поражении электрическим током. Электротравмы, удар молнии.
32. Первая медицинская помощь при ушибах, переломах, вывихах, синдроме длительного сдавливания, нарушении сердечной деятельности.
33. Шок. Причины возникновения шока. Фазы шока. Профилактика возникновения шока. Первая помощь при коллапсе.
34. Первая помощь при термических, химических, электрических и радиационных ожогах. Определение площади ожога. Прогнозирование тяжести ожога.
35. Тепловой удар. Солнечный удар. Причины и признаки теплового и солнечного удара. Первая помощь при тепловом и солнечном ударах.
36. Укусы насекомых и животных. Аллергические реакции.
37. Приемы обращения с медицинскими препаратами.
38. Отравление. Острые и хронические отравления. Пищевое отравление. Первая помощь при пищевом отравлении. Самопомощь и первая помощь при отравлении вредными газами. Профилактика отравлений.

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине

Раздел -1 Безопасность жизнедеятельности в чрезвычайных ситуациях
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате тестирования
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 04, ОК 07

Тестовые задания:

1. *Из перечисленных ниже причин выберите те, которые являются причинами вынужденного автономного существования в природных условиях:*

а) потеря части продуктов питания;

б) несвоевременная регистрация туристической группы перед выходом на маршрут;

в) потеря ориентировки на местности во время похода;

г) потеря компаса;

д) авария транспортных средств в условиях природной среды;

е) крупный лесной пожар;

ж) отсутствие средств связи.

2. *Порядок действий в различных аварийных ситуациях в условиях природной среды отличается друг от друга и зависит от конкретной обстановки. Из приведенных ниже случаев выберите те, когда командир группы должен принять решение об уходе с места аварии:*

а) группа не может быть обнаружена спасателями из-за окружающей ее густой растительности;

б) направление на ближайший населенный пункт и его удаление не известны;

в) место происшествия точно не определенно, местность незнакомая и трудно проходимая;

г) в течение трех суток нет связи и помощи;

д) возникла непосредственная угроза жизни людей;

е) сигнал бедствия или сообщение о месте происшествия переданы при помощи аварийной радиостанции;

ж) точно известно местонахождение населенного пункта, и состояния здоровья людей позволяет преодолеть расстояние до населенного пункта.

3. Собираясь в поход, вам необходимо подобрать одежду. Каким ниже перечисленным требованиям она должна соответствовать:

а) одежда должна быть свободной и надеваться в несколько слоев;

б) одежда быть из синтетических материалов;

в) одежда должна быть однотонного цвета или из камуфлированного материала;

г) одежда должна быть чистой и сухой.

4. *Выберите из предложенных вариантов установленные требования к сооружению временного жилища:*

а) место должно находиться на берегу реки на уровне воды;

б) место должно находиться на ровной возвышенной продуваемой площадке;

в) место должно находится среди сухостоя, который можно использовать для костра;

г) возле площадки должен находиться источник воды и достаточно топлива;

д) недалеко от площадки должна быть дорога или наезженная тропа;

е) возле лагеря должна быть площадка (поляна) для подачи сигналов бедствия в случае необходимости.

5. *Как правильно разводить костер? Разместите предложенные ниже действия в порядке очередности:*

а) положить на почву растопку;

б) на растопку положить ветки;

в) поджечь костер двумя-тремя спичками;

г) приготовить растопку и дрова;

д) сверху веток положить поленья, дрова;

е) соблюдать правила пожарной безопасности.

6. *Выберите самый простой способ обеззараживания воды в полевых условиях:*

а) очистка через фильтр из песка и материи;

б) очистка через фильтр из песка, ваты и материи;

в) кипячение воды;

г) добавление в воду марганцовки.

7. *Опасное время – это время значительного повышения риска для личной безопасности. Из приведенных примеров определите наиболее опасное время:*

а) темнота, спускающаяся на центр города, где люди непринужденно прогуливаются и отдыхают;

б) сумерки, заставшие человека одного в лесопарке;

в) раннее утро в заполненной людьми пригородной электричке.

8. *Опасными местами в любое время суток могут быть:*

а) подворотни, заброшенные дома, закрытые задние дворы, пустыри, пустующие стройплощадки;

б) парикмахерская, ремонтная мастерская, любой магазин, банки;

в) отделение милиции, пожарная часть, почта, больница, поликлиника, видеотека.

9. *Каким из ниже перечисленных правил вы воспользуетесь, возвращаясь вечером домой:*

а) идти кратчайшим путем, пролегающим через дворы, свалки и плохо освещенные места;

б) идти по освещенному тротуару и как можно ближе к краю дороги;

в) воспользуйтесь попутным транспортом.

10. *Девушка заходит в свой подъезд, слышит громкие крики, смех, шум, и понимает, что этажом выше на лестничной площадке находится пьяная компания. Выберите из предлагаемых вариантов действий тот, который могли посоветовать девушке:*

а) спокойно подниматься домой;

б) ждать пока они уйдут;

в) дождаться взрослого знакомого человека, входящего в подъезд , и попросить проводить до квартиры.

11. Вы находитесь дома. Неожиданно почувствовали толчки, дребезжащие стекла, посуды. Времени, чтобы выбежать из дома, нет. Определите, что вы будете делать и в какой последовательности:

а) отключите электричество, газ, воду;

б) займете безопасное место в проеме дверей или колонн;

в) позвоните в аварийную службу;

г) займете место у окна;

д) отойдете от окон и предметов мебели, которые могут упасть.

12. Вы проживете в селеопасном районе. Находясь дома, услышали по радио сообщение об угрозе схода селя. У вас в запасе 30 минут. Выберите из предлагаемых вариантов ваши дальнейшие действия и определите их очередность:

а) соберете все ценное имущество во дворе и укроете его в помещении;

б) выйдите из здания и направитесь в безопасное место;

в) плотно закроете вентиляционные и другие отверстия;

г) закроете все двери, окна;

д) предупредите соседей об угрозе селя;

е) будете выходить на склон горы, находящийся на селебезопасном направлении;

ж) будете выходить на склон горы через ущелье или небольшую долину;

з) укроетесь в погребе.

13. Находясь дома один, вы услышали крики соседей о приближении урагана. Радио и телевидение не работают. Выглянув в окно, вы определили, что ураган уже свирепствует примерно в 3-4 км от вашего дома. Подвала в доме нет. На расстоянии примерно 300 м от дома есть глубокий овраг. Выберите из предлагаемых вариантов ваши дальнейшие действия и определите их очередность:

а) станете кричать и звать на помощь;
б) отойдете от окон;
в) быстро выйдите на улицу и побежите к оврагу;
г) останетесь в доме и спрячьтесь в безопасном месте с подветренной стороны;
д) спрячьтесь в шкаф или под стол.
14. Что нужно делать при внезапном наводнении до прибытия помощи? Разместите указанные ниже действия в логической последовательности:
а) подавать сигналы, позволяющие вас обнаружить (в дневное время вывесить белое или цветное полотнище, в ночное время подавать световые сигналы);
б) быстро занять ближайшее возвышенное место;
в) оставаться на месте до схода воды.
15. Что необходимо сделать, если вы оказались в лесу, где возник пожар? Определите очередность действий:
а) быстро выйти из леса в наветренную сторону;
б) определить направление распространения огня;
в) выбрать маршрут выхода из леса в безопасное место;
г) определить направление ветра.
16. Вы находитесь в комнате и делаете уроки. Вдруг услышали сильный хлопок. В соседней квартире произошел взрыв. Дверь в вашу квартиру завалена, отключился свет, телефон не работает. В вашей квартире обрушении нет. Выберите из предлагаемых вариантов ваши дальнейшие действия и определите их очередность:
а) ждать спасателей;
б) открыть входную дверь и попытаться очистить завал, чтобы выйти на лестничную площадку или на улицу;
в) отключить газ, электричество и перекрыть воду;
г) спуститься из окна на веревке;
д) подавать сигналы из окна или с балкона, стучать по металлическим предметам.
17. Как вы будете действовать после оповещения об аварии на химическом предприятии при отсутствии индивидуальных средств защиты, убежища, а также возможности выхода из зоны аварии? Выберите из предлагаемых вариантов ваши дальнейшие действия и определите их очередность:
а) отойти от окон и дверей;
б) включить радиоприемник, телевизор, прослушать информацию;
в) перенести ценные вещи в подвал или отдельную комнату;
г) входные двери закрыть плотной тканью;
д) плотно закрыть окна и двери;
е) подавать сигналы о помощи;
ж) провести герметизацию жилища.
18. При движении по зараженной радиоактивными веществами местности необходимо:
а) находиться в средствах индивидуальной защиты органов дыхания и кожи;
б) периодически снимать средства индивидуальной защиты органов дыхания и кожи;
в) двигаться по высокой траве и кустарнику;
г) избегать движения по высокой траве и кустарнику;
д) без надобности не садиться и не прикасаться к местным предметам;
е) принимать пищу и пить только при ясной безветренной погоде;
ж) не принимать пищу, не пить, не курить;

з) не поднимать пыль и не ставить вещи на землю.

Выберите из предложенных вариантов ваши дальнейшие действия и расположите их в логической последовательности.

Раздел -2 «Основы военной службы и медицинской подготовки»
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате решения ситуационных задач
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 04, ОК 07

Ситуационные задачи:

1. Определите, приступ какого заболевания случился с больным, если наблюдается следующая картина: потеря способности двигать правой рукой, потеря зрения на правый глаз, затруднения с речью, сильная головная боль, потеря равновесия. Какую первую помощь в этом случае необходимо оказать больному?

2. Ваш сосед позвонил к вам в квартиру и пожаловался на острую загрудинную боль, общую слабость и сильное чувство страха. Пульс у него неровный, слабой наполняемости. Вы предложили соседу пойти прилечь и принять валидол. Все ли вы сделали правильно?

3. Вы оказались на месте аварии и увидели следующую картину: у одного из пострадавших из раны на внутренней стороне бедра толчками вытекает кровь. Что с пострадавшим и что нужно делать?

4. Во время прогулки в пригородном лесу ваш товарищ вывихнул запястье. Как вы это определили, и что нужно делать?

5. К пострадавшему подбежали двое граждан и принялись проверять наличие дыхания при помощи зеркальца. Зима, температура воздуха –15 градусов мороза. Зеркальце, поднесенное ко рту быстро запотело. Граждане утверждают, что дыхание, а следовательно, сердечная деятельность у гражданина есть. Правы ли они?

6. У пострадавшего в ДТП гражданина нет пульса на сонной артерии. Оказавшиеся на месте происшествия граждане решили оказать ему помощь и проводят сердечно-легочную реанимацию, уложив его на толстый слой свежего снега, прикрытый тонким одеялом. В чем ошибка?

7. Командир полка отдал приказ старшему прапорщику П. вывезти с территории леспромхоза 20 бревен для строительства укрытия для личного состава на учебном полигоне части. При этом никаких документов на вывоз имущества он старшему прапорщику не представил. Автомобиль части, загруженный бревнами, был остановлен при выезде с территории леспромхоза охраной этого предприятия и задержан. Кто будет нести ответственность за действия старшего прапорщика П.?

8. Гражданин, не являющийся военнообязанным по состоянию здоровья (инвалид III группы) владеет автомобилем повышенной проходимости «УАЗ Hunter». Несет ли он какую-либо обязанность вперед государством в целях обороны?

9. Гражданин П. получил повестку о явке в военкомат по месту жительства для прохождения медицинского освидетельствования на предмет годности к военной службе. Гражданин П. по повестке не прибыл, т.к. навещал в больнице больного двоюродного дядю. Нарушил ли гражданин П. правила исполнения воинской обязанности?

10. Гражданка С. закончила фармацевтическое училище в 2007 г. Обязана ли она встать на воинский учет? Если обязана, то в каком военном комиссариате и в какой срок?

11. Гражданин М. после окончания 9го класса нигде не работал и не учился. После этого он устроился на должность курьера в коммерческую фирму, где и проработал до достижения 17летнего возраста. При первоначальной постановке на воинский учет он изъявил желание пройти подготовку по военно-учетной специальности «водитель». Как должен поступить военный комиссар района, отвечая на просьбу гражданина М.?

12. Через три месяца рядовой М. был назначен командиром расчета. По штату этой должности соответствует воинское звание «сержант». Через какой срок командование имеет право присвоить М. это воинское звание?

13. Гражданин К. добровольно поступил на военную службу, успешно сдав экзамены в военный институт и был зачислен курсантом 3 августа 2005 г. Через полгода после поступления курсант К. не смог сдать семестровые экзамены, был отчислен из военного института и, т.к. ему на тот момент уже исполнилось 18 лет, направлен для прохождения дальнейшей службы в войсковую часть, откуда был уволен 7 августа 2007 г. по состоянию здоровья. Когда К. приобрел статус военнослужащего и когда утратил?

14. Сержант Л., проходящий военную службу по контракту, направил командиру части рапорт с просьбой разрешить ему обучение на заочном факультете учреждения высшего профессионального образования, готовящего специалистов по специальности, родственной военно-учетной специальности, по которой Л. присвоена классная квалификация. Имеет ли право командир части разрешить Л. обучение?

15. Рядовой М. до призыва на военную службу посещал военно-патриотический клуб и готовил себя к военной службе. Имеет группу годности по состоянию здоровья «А». Занимаясь различными видами спорта, добился первого разряда по акробатике и борьбе «самбо», совершил 8 прыжков с парашютом, имеет устойчивые навыки ориентирования и автономного существования на природе. Характер ровный, сообразителен и смекалист. Какой группе военно-учетных специальностей соответствуют качества рядового М.?

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

– текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

– промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

– академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

– выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях, защита проектов и др.;

– прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

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;

– ответ 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 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.

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 реферата

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

По окончанию 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.

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***

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга.

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине выставляется по пятибалльной системе.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам - программам среднего профессионального образования, программ бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	**Критерии оценки освоения обучающимся учебной 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
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
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
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

Если результат контроля успеваемости в рамках проведения контрольных мероприятий промежуточной аттестации (рубежный рейтинг обучающегося) неудовлетворительный (получено менее 13 рейтинговых баллов), то промежуточная аттестация по учебной дисциплине (модулю) невозможна даже при наличии высокого текущего рейтинга, полученного по итогам текущего контроля по учебной дисциплине (модулю).

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утвержден и введен в действие решением ПЦК Колледжа РГСУ на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г. № 1100	Протокол заседания ПЦК № 10 от «10» мая 2024 года	01.09.2024 г.
2.			
3.			
4			

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
_____/Косоплечев А.В./
«24» мая 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:
СГЦ.04 «Физическая культура»

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

НАПРАВЛЕННОСТЬ
Гостиничные услуги

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

Уровень профессионального образования
среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: среднее общее образование

Форма обучения
Очная

Москва, 2024 г.

Фонд оценочных средств дисциплины *«Физическая культура»* разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г № 1100, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе среднего профессионального образования – программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.:

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан рабочей группой в составе: Н.В, Никоноров, М.Н. Комаров.

Фонд оценочных средств дисциплины обсужден и утвержден на заседании ПЦК сервиса и туризма. Протокол №10 от «10» мая 2024 года.

Председатель ПЦК _____ Н.А. Черных
(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине....4

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины 4

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине 4

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине....4

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине 7

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 16

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине....16

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 16

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 18

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ....1

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;	использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности	роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека основы здорового образа жизни условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности средства профилактики перенапряжения

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по дисциплине являются *зачет с оценкой*, которые проводятся в форме *сдачи нормативов*.

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Коды контролируемых компетенций ОК 08

3 семестр

Нормативы:

ЮНОШИ

Наименование упражнения	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Кросс - 2000 м	11,15	10,30	9,45	9,20	8,20
Бег на 60 м	11,0	10,5	10,0	9,2	8,5

Прыжок в длину с места	170	185	195	210	230
Отжимания	15	20	27	31	42
Поднимание туловища за 1 минуту	25	30	36	40	50
Подтягивание на перекладине	3	5	7	10	12

ДЕВУШКИ

Наименование упражнения	**1 балл**	**2 балла**	**3 балла**	**4 балла**	**5 баллов**
Кросс - 2000 м	13,30	12,45	12,05	11,20	10,00
Бег на 60 м	11,5	11,0	10,5	10,0	9,4
Прыжок в длину с места	140	150	160	170	185
Отжимания	3	6	9	11	16
Поднимание туловища за 1 минуту	22	26	33	36	44
Подтягивание на перекладине	5	7	9	11	16

4 семестр

Нормативы:

ЮНОШИ

Наименование упражнения	**1 балл**	**2 балла**	**3 балла**	**4 балла**	**5 баллов**
Кросс - 2000 м	11,15	10,30	9,45	9,20	8,20
Бег на 60 м	11,0	10,5	10,0	9,2	8,5
Прыжок в длину с места	170	185	195	210	230
Отжимания	15	20	27	31	42
Поднимание туловища за 1 минуту	25	30	36	40	50
Подтягивание на перекладине	3	5	7	10	12

ДЕВУШКИ

Наименование упражнения	**1 балл**	**2 балла**	**3 балла**	**4 балла**	**5 баллов**
Кросс - 2000 м	13,30	12,45	12,05	11,20	10,00
Бег на 60 м	11,5	11,0	10,5	10,0	9,4
Прыжок в длину с места	140	150	160	170	185
Отжимания	3	6	9	11	16
Поднимание туловища за 1 минуту	22	26	33	36	44
Подтягивание на перекладине	5	7	9	11	16

5 семестр

Нормативы:

ЮНОШИ

Наименование упражнения	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Кросс - 2000 м	11,00	10,15	9,30	9,15	8,15
Бег на 60 м	10,6	10,0	9,2	8,8	8,4
Прыжок в длину с места	190	200	210	225	240
Отжимания	15	20	27	32	44
Поднимание туловища за 1 минуту	23	27	33	37	48
Подтягивание на перекладине	3	5	8	11	14

ДЕВУШКИ

Наименование упражнения	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Кросс - 2000 м	13,15	12,30	11,55	11,10	9,50
Бег на 60 м	11,5	11,0	10,5	10,0	9,7
Прыжок в длину с места	140	150	160	170	185
Отжимания	6	8	10	12	17
Поднимание туловища за 1 минуту	22	25	30	36	42
Подтягивание на перекладине	6	8	10	14	18

6 семестр

Нормативы:

ЮНОШИ

Наименование упражнения	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Кросс - 2000 м	11,00	10,15	9,30	9,15	8,15
Бег на 60 м	10,6	10,0	9,2	8,8	8,4
Прыжок в длину с места	190	200	210	225	240
Отжимания	15	20	27	32	44
Поднимание туловища за 1 минуту	23	27	33	37	48
Подтягивание на перекладине	3	5	8	11	14

ДЕВУШКИ

Наименование упражнения	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Кросс - 2000 м	13,15	12,30	11,55	11,10	9,50
Бег на 60 м	11,5	11,0	10,5	10,0	9,7
Прыжок в длину с места	140	150	160	170	185
Отжимания	6	8	10	12	17
Поднимание туловища за 1 минуту	22	25	30	36	42
Подтягивание на перекладине	6	8	10	14	18

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине

Раздел -1 Лёгкая атлетика
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате сдачи нормативов
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 08

Нормативы:

ЛЕГКАЯ АТЛЕТИКА	Юноши			Девушки		
1. Бег 100 м, с	14,2	14,5	15,0	16,0	16,5	17,0
2. Бег 300 м, мин, с	49,0	53,0	58,0	58,0	1.02	1.08
3. Бег 1000 м, мин, с	3.20	3.45	4.00	4.10	4.25	4.50
4. Бег 2000 м, мин, с				10.00	11.30	12.20
5. Бег 3000 м	13.00	15.00	16.30	Без учета времени		
6. Бег 5000 м	Без учета времени					
7. Кросс 1 км	3.30	3.40	3.55			
6. Прыжок в длину с разбега, см	460	420	370	380	340	310
7. Прыжок в высоту с разбега, см	135	130	120	120	115	105

Раздел -2 Спортивные игры (Баскетбол)
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате тестирования
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 08

Тестовые задания:
1. В каком году был изобретён баскетбол:
а) 1891

б) 1900
в) 1918
2. Кто изобрёл баскетбол:
а) Чемберлен
б) Нейсмит
в) Коннолли
3. Когда была создана Международная федерация баскетбола:
а) 21 июня 1940 года
б) 5 декабря 1955 года
в) 18 июня 1932 года
4. Где и когда впервые был организован показательный турнир по баскетболу:
а) III О..И. в Сент-Луисе
б) I О.И. в Афинах
в) VIII О.И. в Париже
5. Когда впервые был организован показательный турнир по баскетболу:

а) 1924 год
б) 1896 год
в) 1904 год
6. Когда был включён баскетбол в программу Олимпийских игр:
а) 1908 год, IV О.И., Лондон
б) 1936 год, XI- О.И. в Берлине
в) 1952 год, XV 0,И., Хельсинки
7. На каких Олимпийских играх впервые был включён женский баскетбол в программу соревнований?
а) XVII О.И. – Рим, 1960 год
б) XIV О.И. – Лондон, 1948 год
в) XXI О.И. – Монреаль, 1976 год
8. На каких Олимпийских играх советские баскетболисты стали чемпионами:
а) XX О.И.- Мюнхен, 1972 год
б) XVIII О.И.- Токио, 1964 год
в) XXI О.И.- Монреаль, 1976 год
9. Техника владения мячом включает в себя один из следующих приемов:
а) остановки
б) пасы
в) ловлю
10. Техника владения мячом включает в себя один из следующих приемов:
а) пасы
б) передачи
в) повороты
11. Техника владения мячом включает в себя один из следующих приемов:
а) ведение мяча
б) повороты
в) перебежки
12. Техника владения мячом включает в себя один из следующих приемов:
а) остановки
б) броски в корзину
в) развороты
13. Технику передвижений в баскетболе составляет:
а) ходьба, бег
б) ловлю
в) бросок мяча
14. Технику передвижений в баскетболе составляет:
а) бросок мяча
б) броски в корзину
в) прыжки
15. Технику передвижений в баскетболе составляет:
а) остановки
б) ловлю
в) передачи мяча
16. Технику передвижений в баскетболе составляет:
а) передачи мяча
б) повороты
в) броски в корзину
17. Сколько человек играют на площадке в составе одной команды:
а) 6
б) 10
в) 5
18. Из США баскетбол проник вначале в:

а) Великобританию, Францию, Германию, Китай, Японию
б) Китай, Японию, Филиппины +
в) Германию, Францию, Россию, Латвию, Южную Америку
19. Размеры баскетбольной площадки:
а) 12м. Х 24м.
б) 9м. Х 18м.
в) 14м. Х 26м.
20. На какой высоте находится баскетбольная корзина:
а) 300 см.
б) 305 см.
в) 260 см.
21. Сколько времени может владеть команда мячом, до того как произвести бросок по кольцу:
а) 24 сек.
б) 30 сек.
в) 20 сек.
22. Сколько шагов можно делать после ведения мяча:
а) 3
б) 2
в) 4
23. Сколько времени команда может владеть мячом на своей стороне площадки:
а) 10 сек.
б) 18 сек.
в) 8 сек.
24. Продолжительность игры в баскетбол:
а) 4 тайма по 15 минут
б) 4 тайма по 10 минут
в) 2 тайма по 20 минут
25. Сколько очков даётся за забитый мяч со штрафной линии:
а) 3 очка
б) 2 очка
в) 1 очко
26. С какого номера начинаются номера у игроков баскетболистов:
а) 5
б) 4
в) 3
27. Сколько времени даётся игроку на выбрасывание мяча:
а) 5 сек.
б) 3 сек.
в) 7 сек.
28. Обучение передачам в движении необходимо начинать после овладения занимающимися техникой разновидностей ловли и передач мяча на месте и остановки двумя шагами с:
а) броском в корзину
б) передачей мяча
в) ловлей мяча
29. Групповой отбор мяча используется чаще всего:
а) при активнейшей защите и прессинге
б) на половине площадки соперника
в) при явном проигрыше команды
30. Выбор способа и траектории передач зависит также от:
а) состояния покрытия спортивной площадки
б) характера противодействия соперника
в) игровой сыгранности партнеров

Раздел -3 Лыжная подготовка
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате сдачи нормативов
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 08

Нормативы:

ЛЫЖИ	**Юноши**			**Девушки**		
1. Попеременный двухшажный ход	Техника					
2. Одновременный бесшажный ход	Техника					
3. Одновременный двухшажный ход	Техника					
4. Переход с одного хода на другой	Техника					
5. Попеременный четырехшажный ход	Техника					
6. Одновременный одношажный ход	Техника					
7. Коньковый ход	Техника					
8. Бег на лыжах 1 км				5.30	6.00	7.00
9. Бег на лыжах 2 км ,мин, сек	10.00	11.00	12.30	11.00	12.00	13.00
10. Бег на лыжах 3 км ,мин, сек	15.00	16.00	17.00	18.30	19.00	20.00
11. Бег на лыжах 5 км ,мин, сек	25.00	27.00	29.00	Без учета времени		
12. Кросс 2 км, мин, с				10.30	12.10	13.10
13. Кросс 3 км ,мин, с	13.30	15.30	16.50			
14. Кросс 5 км, мин, с	Без учета времени					

Раздел -4 Гимнастика
Форма рубежного контроля контрольная работа в выполнения упражнений
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 08

Упражнения:

Упражнения:

1. Исходное положение (и. п.) — стоя, ноги врозь, руки в стороны на уровне плеч и максимально отведены назад, кисти с повернутыми вперед ладонями до предела отведены назад, пальцы разведены. 1 — движением вперед руки быстро скрестить перед грудью так, чтобы локти оказались под подбородком, а кисти хлестнули по лопаткам (громкий и мощный выдох); 2 — плавно, медленно вернуться в и. п. с одновременным выполнением диафрагмального вдоха и выпячиванием живота.
2. И. п. — стоя на носках, прогнувшись, ноги врозь, руки в стороны — вверх. 1 — опускаясь на ступни, наклон вперед, округлив спину, руки махом через стороны скрестить перед грудью и хлестнуть кистями по лопаткам (громкий мощный выдох); 2 — продолжая выдох, руки развести в стороны и снова скрестить перед грудью, хлестнуть кистями по лопаткам; 3— 4 — плавно вернуться в и. п. с одновременным выполнением диафрагмального вдоха и выпячивания живота.

3. И. п. — стоя на носках, прогнувшись, ноги врозь, руки вверх-назад, пальцы в замок. 1 — опускаясь на ступни, быстрый наклон вперед, округлив спину, хлестнуть руками впередвниз-назад (громкий мощный выдох); 2 — плавно вернуться в и. п. с одновременным выполнением диафрагмального вдоха и выпячиванием живота.
4. И. п. — стоя, слегка наклонившись вперед и присев, ноги врозь, правая рука впереди слегка согнута, пальцы сжаты в кулак, левая рука сзади, слегка согнута, кисть раскрыта. 1 — плавно присесть, правую руку вниз назад к бедру (мощный выдох, завершаемый в момент сведения руки и бедра), возвращаясь в и. п., левую руку вперед, пальцы сжать в кулаки, правую руку назад, кисть раскрыть, диафрагмальный вдох с выпячиванием живота; 2 — то же, но другой рукой.
5. И. п. — стоя, слегка наклонившись вперед и присев, ноги врозь, руки вперед, пальцы сжаты в кулаки. 1 — опускаясь на стопы, присесть и наклониться вперед, руки вниз назад до отказа, кисти полураскрыть (мощный громкий выдох); 2—3 — оставаясь в наклоне, пружинить ногами (натуживаясь, завершить длительный выдох); 4 — вернуться в и. п. с одновременным выполнением диафрагмального вдоха и выпячиванием живота.
6. И. п. — стоя, слегка наклонившись вперед, ноги врозь, правая рука вперед-вверх, пальцы сжаты, как для гребка при плавании, левая рука симметрично сзади, кисть расслаблена. 1— 2 — четыре (пять) быстрых круговых движений руками вперед, как при плавании кролем на груди (мощный выдох с натуживанием); 3—4 — два медленных круговых движения руками, с выполнением диафрагмального вдоха и выпячиванием живота.
7. И. п. — ноги врозь, правая рука вверх, ладонь повернута вправо и сжата, как для гребка при плавании кролем на спине, левая рука вниз, расслаблена и повернута ладонью назад. 1— 3 — три круговых движения руками, как при плавании кролем на спине, выполняя повороты туловищем вслед за гребущей рукой (мощный выдох с натуживанием); 4 — медленно одно круговое движение руками с одновременным выполнением диафрагмального вдоха и выпячиванием живота.

Раздел -5 Лёгкая атлетика
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате сдачи нормативов
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 08

Нормативы:

ЛЕГКАЯ АТЛЕТИКА	**Юноши**			**Девушки**		
1. Бег 100 м, с	14,2	14,5	15,0	16,0	16,5	17,0
2. Бег 300 м, мин, с	49,0	53,0	58,0	58,0	1.02	1.08
3. Бег 1000 м, мин, с	3.20	3.45	4.00	4.10	4.25	4.50
4. Бег 2000 м, мин, с				10.00	11.30	12.20
5. Бег 3000 м	13.00	15.00	16.30	Без учета времени		
6. Бег 5000 м	Без учета времени					
7. Кросс 1 км	3.30	3.40	3.55			
6. Прыжок в длину с разбега, см	460	420	370	380	340	310
7. Прыжок в высоту с разбега, см	135	130	120	120	115	105

Раздел -6 Гимнастика
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения

Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 08

Упражнения:

1. И. п. — стоя на носках, слегка наклонившись вперед, ноги врозь, руки вперед-вверх, пальцы сжаты, как для гребка при плавании. На каждый счет (1—4) — одновременное круговое движение руками, как при плавании способом «дельфин»: опускаясь на стопы, руки внизназад к бедрам, легко согнув ноги, увеличить наклон (мощный выдох), руки через стороны вверх-вперед, кисти расслаблены, вернуться в и. п. с одновременным выполнением диафрагмального вдоха и выпячиванием живота.
2. И. п. — стоя на носках, ноги врозь, руки вытянуты вверх ладонями вперед, кисти сжаты, как для гребка при плавании. На каждый счет, опускаясь на стопы, руки назад в стороны (мощный выдох), поднимаясь на носки, руки вперед-вверх, кисти расслабить, вернуться в и. п. с одновременным выполнением диафрагмального вдоха и выпячиванием живота.
3. «Лягушка». И. п. — упор лежа. 1 — упор присев (мощный выдох); 2 — вернуться в и. п. толчком двумя ногами (диафрагмальный вдох).
4. «Пляска». И. п. — стоя, слегка присев на левой ноге, носок повернут влево, правая нога впереди на пятке, носок повернут вправо, голова поднята, руки согнуты в локтях, отведены в стороны, кисти как у танцора. 1 — приставить правую ногу и присесть, пятки вместе, носки врозь (мощный выдох); 2 — вставать в и. п., левую ногу вперед с одновременным выполнением диафрагмального вдоха и выпячиванием живота.
5. И. п. — стоя левым боком к опоре (к гимнастической стенке) на правой, левая слегка согнута сзади, стопа расслаблена, левой рукой держаться за опору на уровне плеча. На каждый счет, поднимаясь на носок, предельно возможный мах левой ногой вперед-вверх (мощный выдох), предельно возможный мах той же ногой вниз-назад, опускаясь на стопу с одновременным выполнением диафрагмального вдоха и выпячиванием живота.
6. И. п. — лежа на спине. 1—3 — мощный, длительный, предельной глубины выдох силой брюшного пресса (живот сильно втянуть); 4 — диафрагмальный вдох с выпячиванием, затем глухо, мгновенным сокращением мышц брюшного пресса кашлянуть.
7. То же, что и в упр. 13, но в положении стоя.
8. То же, что и в упр. 13, но в положении сидя

Раздел -7 Спортивные игры (Волейбол)
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате тестирования
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 08

Тестовые задания:

1. Какая страна считается родиной волейбола?
Англия
Франция
США
2. В каком году, и кто придумал волейбол?
1891 г. - Джеймс Нейсмит
1895 г. - Уильям Морган
1896 г. - Пьер де Кубертен
3. Сколько игроков от каждой команды на поле?
По 5
По 6
По 7

4. До скольки очков длится партия?
21
25
30
5. Сколько раз можно касаться мяча одному и тому же игроку за один розыгрыш не считая блока?
1
2
3
6. Какой ответ не нарушает правила волейбола?
Можно ударить по мячу дважды, не считая блок.
Можно наступить на линию поля во время выполнения подачи.
Можно заступить на чужую половину поля соперника одной ногой, при этом второй касаться средней линии.
7. Засчитывается ли очко, если мяч попадает в лицевую или боковую линию поля?
Да
Нет
Судья назначает спорный мяч
8. В каком направлении совершается переход?
По часовой стрелке
Против часовой стрелки
И первый и второй варианты правильные
9. Сколько игроков в команде играет на передней линии, а сколько на задней?
3 спереди, 3 сзади
2 спереди, 4 сзади
4 спереди 2 сзади
10. Укажите размеры волейбольной площадки?
16 на 9 метров
18 на 9 метров
20 на 10 метров
11. Какой вес волейбольного мяча?
240-250 грамм
260-280 грамм
265-285 грамм
12. Какого вида подачи не существует?
Сверху
Силовой
Двумя руками снизу
13. В каком году была создана Международная федерация волейбола?
1941
1947
1952
14. Либеро в волейболе это?
Игрок, действующий на блоке.
Защитник, играющий на задней линии
Нападающий игрок
15. Сколько тайм-аутов может взять команда в одной партии?
1
2
3
16. В каком году волейбол был включён в программу Олимпийских игр?
1955
1960

1964
17. Высота сетки для мужчин?
2.24 м
2,43 м
2,45 м
18. Сколько раз игроку можно подбросить мяч во время подачи?
1
2
Без разницы
19. Сколько партий играется в профессиональном волейболе?
От 2 до 3
От 3 до 5
От 2 до 5
20. При счёте 24-24 до каких пор продолжается партия?
Кто набирает следующим очко, тот и победил
До тех пор, пока разница не будет 2 очка
Победит тот, кто первым наберёт 30 очков

Раздел -8 Лыжная подготовка
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате сдачи нормативов
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 08

Нормативы:

ЛЫЖИ	**Юноши**			**Девушки**		
1. Попеременный двухшажный ход	Техника					
2. Одновременный бесшажный ход	Техника					
3. Одновременный двухшажный ход	Техника					
4. Переход с одного хода на другой	Техника					
5. Попеременный четырехшажный ход	Техника					
6. Одновременный одношажный ход	Техника					
7. Коньковый ход	Техника					
8. Бег на лыжах 1 км				5.30	6.00	7.00
9. Бег на лыжах 2 км ,мин, сек	10.00	11.00	12.30	11.00	12.00	13.00
10. Бег на лыжах 3 км ,мин, сек	15.00	16.00	17.00	18.30	19.00	20.00
11. Бег на лыжах 5 км ,мин, сек	25.00	27.00	29.00	Без учета времени		
12. Кросс 2 км, мин, с				10.30	12.10	13.10
13. Кросс 3 км ,мин, с	13.30	15.30	16.50			
14. Кросс 5 км, мин, с	Без учета времени					

Раздел -9 Лёгкая атлетика
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате сдачи нормативов
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 08

Нормативы:

ЛЕГКАЯ АТЛЕТИКА	Юноши			Девушки		
1. Бег 100 м, с	14,2	14,5	15,0	16,0	16,5	17,0
2. Бег 300 м, мин, с	49,0	53,0	58,0	58,0	1.02	1.08
3. Бег 1000 м, мин, с	3.20	3.45	4.00	4.10	4.25	4.50
4. Бег 2000 м, мин, с				10.00	11.30	12.20
5. Бег 3000 м	13.00	15.00	16.30	Без учета времени		
6. Бег 5000 м	Без учета времени					
7. Кросс 1 км	3.30	3.40	3.55			
6. Прыжок в длину с разбега, см	460	420	370	380	340	310
7. Прыжок в высоту с разбега, см	135	130	120	120	115	105

Раздел -10 Гимнастика
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения упражнений
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 08

Упражнения:

Упражнение 1- Упражнение для рук
Примите упор лежа, ноги прямые. Руки расставлены чуть шире плеч, спина должна быть прямой. На вдохе вытяните вперед правую руку и одновременно с ней поднимите вверх левую ногу. На выдохе вернитесь в исходное положение. Выполните 2–3 подхода по 8–12 раз для каждой стороны.

Упражнение 2- Приставные шаги в сторону
Поставьте ноги чуть шире, чем на ширину плеч, носки развернуты на 45 градусов. Согните ноги в коленях и опуститесь в полуприсед. Руки согнуты в локтях, локти над коленями (позиция А). Сделайте шаг в сторону левой ногой, колени при этом остаются согнутыми (позиция В). Теперь сделайте шаг в ту же сторону правой ногой.

Упражнение 3- Подъем ноги в сторону из полуприседа
Руки на талию, ноги на ширине плеч – это исходное положение. Согните ноги в колени и опуститесь в полуприсед. Выпрямляясь из положения полуприседа, одновременно поднимите правую ногу в сторону так высоко, как сможете. Вернитесь в исходное положение.

Упражнение 4- Прогиб назад на мяче
Лягте лицом вниз на фитнес-мяч, руки за головой, ноги упираются в пол.
Напрягите ягодицы и поднимите корпус вверх, чтобы ваше тело сформировало прямую линию. Задержитесь в таком положении на несколько секунд. Медленно вернитесь в исходную позицию. Именно мышцы ягодиц помогают вашему телу выпрямиться.
10-12 повторений.

Упражнение 5- Опускание ног с футбольным мячом

Это одно из самых распространенных упражнений, которое можно увидеть в фитнес центрах. Примите исходное положение: лягте на пол, руки скрестите за голову, ноги сведите вместе, но между ними поместите футбольный мяч. Затем необходимо приподымать ноги вверх-вниз, тем самым Вы будете вовлекать в работу большие ягодичные мышцы, а также внутреннюю поверхность бедра.

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

– текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

– промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

– академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

– выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях, защита проектов и др.;

– прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

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.

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;

– ответ 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 практического задания:

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия,

имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

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***

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга.

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине выставляется по пятибалльной системе.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам - программам среднего профессионального образования, программ бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	**Критерии оценки освоения обучающимся учебной 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
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
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
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

Если результат контроля успеваемости в рамках проведения контрольных мероприятий промежуточной аттестации (рубежный рейтинг обучающегося) неудовлетворительный (получено менее 13 рейтинговых баллов), то промежуточная аттестация по учебной дисциплине (модулю) невозможна даже при наличии высокого текущего рейтинга, полученного по итогам текущего контроля по учебной дисциплине (модулю).

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утвержден и введен в действие решением ПЦК Колледжа РГСУ на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г. № 1100	Протокол заседания ПЦК № 10 от «10» мая 2024 года	01.09.2024 г.
2.			
3.			
4			

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
_____/Косоплечев А.В./
«24» мая 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:
СГЦ.05 «Основы финансовой грамотности»

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

НАПРАВЛЕННОСТЬ
Гостиничные услуги

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

Уровень профессионального образования
среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: среднее общее образование

Форма обучения
Очная

Москва, 2024 г.

Фонд оценочных средств дисциплины *«Основы финансовой грамотности»* разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г № 1100, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе среднего профессионального образования – программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.:

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан рабочей группой в составе: Н.А. Парасоцкая, М.В. Потапова.

Фонд оценочных средств дисциплины обсужден и утвержден на заседании ПЦК экономическое. Протокол №10 от «10» мая 2024 года.

Председатель ПЦК А.А. Смагин

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине....4

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины 4

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине 6

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине....6

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине 7

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 13

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине....13

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 14

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 15

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ....1

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную	содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования

	знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования	основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;	описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей значимость профессиональной деятельности по специальности стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения

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

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является *другая форма контроля*, которые проводятся в *устной* форме.

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 3, ОК 6, ОК 9

Теоретический блок вопросов:

1. Деньги. Функции денег. Виды денег. Деньги и семья. Деньги и общество
2. Инфляция. Платежи и транзакции. Цены на товары и услуги. Иностранная валюта
3. Признаки подлинности денег.
4. Самозанятость и предпринимательство
5. Структура семейного бюджета. Принципы составления семейного бюджета. Понятие доходов и расходов семьи. Источники доходов семьи (заработная плата, пенсии, социальные пособия и т.п.)
6. Прогнозирование расходов семейного бюджета. Контроль расходов семейного бюджета и его методы.

7. Способы оптимизации расходов. Профицит и дефицит бюджета.
8. Личный финансовый план. Личные финансовые цели и стратегия их достижения.
9. Банки: чем они могут быть вам полезны. Основные виды банковских услуг: виды вкладов, кредитование, расчетно-кассовые операции
10. Система страхования вкладов, дебетовая карта, кредитная карта.
11. Ставки процента по сберегательному вкладу
12. Понятие кредита. Банковский кредит и его основные виды.
13. Основные принципы кредита (срочность, платность и возвратность).
14. Ипотечный кредит, его специфика. Автокредит. Условия кредитования. Стоимость кредита. Ставки процента банковскому кредиту, микрозайму.
15. Сущность инвестирование. Отличия инвестирование от сбережения. Сберегательные и инвестиционные продукты: сходство и отличия. Инвестиционные риски: оценка и учет.
16. Роль ценных бумаг как источника дохода. Фондовый рынок, финансовый риск, инвестиционный портфель, облигация, акция, дивиденд, номинал, фондовая биржа.
17. Мошенничество с пластиковыми картами. Мошенничество с кредитами. Финансовые пирамиды. Как избежать мошенничества.
18. Права потребителя финансовых услуг. Как ЦБ РФ защищает права потребителей финансовых услуг. Способы сокращения финансовых рисков.
19. Сущность страхования. Виды страхования. Типичные ошибки при страховании.
20. Страховой случай, страховая премия, страховая выплата, договор страхования, страховая компания.
21. Страхования гражданской ответственности, обязательное страхование, личное страхование, страхование жизни, ОСАГО, КАСКО.
22. Налоги, виды налогов (НДФЛ, имущественный, транспортный и земельные налоги). Объект налогообложения, налоговая база, налоговый период, налоговый резидент, налоговая ставка
23. Налоговая декларация. Налоговый вычет
24. Обязательное пенсионное страхование, добровольное пенсионное страхование, страховой стаж, негосударственные пенсионные фонды, альтернативные виды пенсионных накоплений.

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине

Раздел -1 Личное финансовое планирование
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения практического задания
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 3, ОК 6, ОК 9

Практическое задание:
Составьте личный финансовый план, который должен включать в себя следующие элементы:

- финансовые цели
- стратегия их достижения
- способы их достижения

Раздел -2 Финансовые продукты банковской системы
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате решения ситуационных задач
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 3, ОК 6, ОК 9

Ситуационные задачи:

1. Банк предлагает Вам открыть вклад под 9,5% годовых на 4 года (простые проценты) и под 9% на 4 года с капитализацией процентов (сложные проценты). Какой вклад выгоднее?

2. Составьте памятку для человека в первый раз берущего Ипотечный кредит: как сделать расходы по кредиту наиболее оптимальными, от каких дополнительных услуг банка стоит отказаться, какой вариант выплаты кредита выбрать.

3. Составьте руководство по безопасному использованию банковской пластиковой карты. Опишите основные виды мошенничества с банковскими картами.

4. Вам выдали бесплатную кредитную карту с кредитным лимитом в 30 000 рублей и льготным периодом 1 месяц, «Кэшбэк» при оплате картой покупок - 19. При условии, что Ваша зарплата также составляет 30 000 рублей и перечисляется на дебетовую карту, на остаток по которой ежемесячно начисляется 5% годовых, подсчитайте, сколько Вы можете сэкономить благодаря условиям банка, если через месяц после хранения Вашей заработной платы на дебетовой карте Вы погасите задолженность по кредитной карте и у Вас не возникнет необходимости платить проценты по кредиту.

5. Представьте, что инвестиционной целью Семёна является покупка смартфона через 3 года за 30 000 рублей. Сейчас у Семена есть лишь 15 000 рублей. Семён обратился в банк и ему предложили 2 варианта: положить деньги на вклад с капитализацией процентов под 9% годовых или открыть брокерский счёт и купить на все деньги акции компании «Росгаз», которые, по мнению специалистов, должны приносить своему обладателю не только доходность 239 годовых, но и дивиденды, которые на вложения Семёна составят около 1 000 рублей в год. Определите, какое предложение содержит наибольший риск и в каком варианте Семён имеет возможность достичь свою финансовую цель.

6. Вы положили деньги на 3-летний вклад под 11 % годовых с ежегодной капитализацией. Какой доход вы получите в итоге? Запишите ответ в 96 с точностью до 1 знака после запятой.

7. Анна Ивановна соучреднтель фирмы ООО «Лоск-трейд». У неё есть следующие сбережения:

- вклад на 1 млн р. в банке «Х», по которому начислены проценты в размере 80 000 р.:
- вклад на 300 000 р. в банке «О», который она сделала сегодня;
- пан ПИФа, купленные в банке «О» за 120 000 р. которые теперь стоят 180 000 р.:
- текущий счёт её фирмы (ООО «Лоск-трейд») в банке «О» с балансом 450000 р.:
- сберегательный сертификат на предъявителя в банке Д» на 80 000 р.:
- пополняемый вклад в филиале банка «Д» в Болгарии на 100 000 р.

Какое возмещение сможет получить Анна Ивановна через ССВ, если все 3 банка завтра разорятся?

8. Мария Петровна - писательница, а её муж Максим Иванович

- нотариус. Они копят деньги на квартиру, и у них есть следующие сбережения:
- вклад на 550 000 р. в российском банке «У» на имя Максима Ивановича;
- вклад на 600 000 р. в филнале банка «У» в другом городе на имя Максима Ивановича:
- вклад в долларах США (эквивалент 200 000 р.) в банке «У» на имя Марии Петровны, по которому начислены проценты в сумме, эквивалентной 10 000 р.:
- текущий личный счёт Максима Ивановича в банке «3» с балансом 310 000 р.;

текущий счёт Максима Ивановича в банке «3» с балансом 140 000 р..
который он использует для получения оплаты от клиентов за нотарнальные услуги:
- пан ПИФа, купленные Марней Петровной в банке «Х» за 120 000 р., которые теперь стоят 50 000 р.
Какое возмещение сможет получить семья Марии Петровны и Максима Ивановича через ССВ, если все 3 банка завтра разорятся?

Раздел -3 Страхование
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате решения ситуационных задач
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 3, ОК 6, ОК 9

Ситуационные задачи:

1. У Ивана есть дача - старый дом, расположенный на краю небольшой деревни. В доме старая, обветшалая проводка, перекрытия крыши почти прогнили, дверь закрывается на обычный, навесной замок. Дом никем не охраняется. Чтобы на тратиться в случае неблагоприятной ситуации, Иван решил застраховать дачу от пожара, противоправных действий третьих лиц, стихийных бедствий, а также указать в договоре страхование крыши на случай скопления снега и т.д. Прокомментируйте, сможет ли Иван оформить страховку по минимальным тарифам и почему?

2. Перечислите факторы, которые могут значительно увеличить стоимость страховки ОСАГО для автомобиля. Опишите человека, его автомобиль и стиль жизни, для которого стоимость полиса ОСАГО будет минимальной.

3. Объясните, почему коэффициент стоимости полиса КАСКО будет выше или ниже для автомобилей марок: Лада, Nissan, Toyota, Peugeot, а также для автомобилей типа «седан», «кроссовер», «минивэн»

4. Георгий застраховал свой автомобиль по полису КАСКО на страховую сумму 1 миллион рублей с франшизой 50 тысяч рублей. Однажды Георгий не справился с управлением и врезался в столб. Удар был такой силы, что восстановление автомобиля, по оценкам самой страховой компании, должно составить около 1,5 миллионов рублей. К счастью, Георгий был пристёгнут ремнём безопасности и не пострадал. Он собрал все необходимые документы и отнёс в страховую компанию. Назовите максимальный размер страховой вышлаты, которую получит Георгий.

Раздел -4 Налоги
Форма рубежного контроля контрольная работа в форме тестирования
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 3, ОК 6, ОК 9

Тестовое задание:

1. Какой орган принимает в России законы о налогах?
    a. Совет Федерации.
    b. Министерство финансов РФ.
    c. Государственная Дума РФ.
    d. Администрация президента.
2. Какое определение налога Вы считаете правильным?
    a. Налог – это индивидуальный, обязательный, безвозмездный платеж денежных средств.

b. Налог – это индивидуальный, добровольный, безвозмездный взнос денежных средств.
c. Налог – это плата за оказываемые государством услуги.
d. Взнос в бюджет соответствующего уровня.

3. Дайте определение налоговой системы:
   a. Обязательные взносы в бюджет разных уровней образуют налоговую систему.
   b. Совокупность федеральных налогов образуют налоговую систему.
   c. Совокупность региональных и местных налогов образуют налоговую систему.
   d. Совокупность федеральных, региональных, местных налогов и сборов, принципов, форм и методов их установления или отмены образуют налоговую систему.
4. К какому налогу вы отнесете НДС, если порядок его исчисления и уплаты является одинаковым на всей территории РФ?
   a. НДС относится к местным налогам.
   b. НДС относится к федеральным налогам.
   c. НДС относится к региональным налогам.
   d. НДС относится к федеральным и местным налогам.
5. В чем основное отличие юридического лица от физического (индивидуального предпринимателя)?
   a. Юридическое лицо имеет расчетный счет в учреждении банка.
   b. Юридическое лицо имеет штамп и печать предприятия или организации.
   c. Юридическое лицо должно быть зарегистрировано в органах местной администрации и состоять на учете в налоговом органе.
   d. Юридическое лицо ведет бухгалтерский учет в полном объеме и составляет бухгалтерский баланс.
6. Назовите прямые налоги, если известно, что их размер зависит от размера прибыли и дохода.
   a. Акцизы и НДС.
   b. Налог на прибыль.
   c. Налог на доходы физических лиц.
   d. Верны ответы 2 и 3.
7. Какой налог удерживается из заработной платы рабочих и служащих?
   a. Взносы на обязательное медицинское страхование.
   b. Налог на прибыль.
   c. Взносы в фонд социального страхования.
   d. Только налог на доходы физических лиц.
8. Форма изъятия в бюджет части добавленной стоимости, создаваемой на всех стадиях производства – это:
   a. Налог на прибыль. Налог на доходы физических лиц.
   b. Налог на добавленную стоимость.
   c. Налог на прибыль.
9. Форма изъятия в бюджет части прибыли предприятия – это:
   a. Налог на имущество организаций.
   b. Налог на добавленную стоимость.
   c. Налог на доходы от капитала.
   d. Налог на прибыль.
10. Форма изъятия в бюджет части заработной платы граждан – это:
    a. Налог на доходы физических лиц.
    b. Налог на прибыль физических лиц.
    c. Налог на имущество физических лиц.
    d. Налог на прибыль.
11. Известно, что розничная цена на товар включает в себя: себестоимость, прибыль, НДС, торговую надбавку. Как влияет повышение ставки НДС на розничную цену товара:
    a. Цена понижается.
    b. Цена остается прежней.
    c. Цена повышается.
    d. Уменьшается сумма торговой надбавки.
12. К какому налогу следует отнести налог на доходы физических лиц, Если он исчисляется по одинаковым ставкам на всей территории РФ?
    a. Федеральный налог.
    b. Налог субъекта РФ.
    c. Региональный налог.

d. Местный налог.

13. Какой налог должен уплачивать ежегодно гражданин, если он приобрел автомобиль?
    a. Налог на имущество физических лиц.
    b. Взносы на обязательное страхование автомобиля.
    c. Транспортный налог.
14. Каким налогом ежегодно облагаются собственники земли?
    a. Арендной платой.
    b. Земельным налогом.
    c. Налогом на имущество физических лиц.
    d. Налогом на доходы физических лиц.
15. Какой платеж взимается за земли, переданные в аренду?
    a. Земельный налог.
    b. Нормативная цена земли.
    c. Арендная плата.
    d. Налог на имущество физических лиц.

Раздел -5 Денежное обращение
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения практического задания
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 3, ОК 6, ОК 9

Практическое задание:

Составьте памятку безопасного проведения операций при пользовании интернет-банкингом

Раздел -6 Пенсия
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате тестирования
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 3, ОК 6, ОК 9

Тестовое задание:

1. К условиям для назначения страховой пенсии по старости относятся:
1) возраст и трудовой стаж;
2) возраст и страховой стаж;
3) возраст и непрерывный трудовой стаж;
4) возраст и выслуга лет;
5) возраст, страховой стаж и индивидуальный пенсионный коэффициент.

2. Укажите категорию граждан, имеющих право на страховую пенсию в Российской Федерации:
1) только граждане РФ;
2) иностранцы, постоянно проживающие и обязательно работающие на территории РФ;
3) лица без гражданства, постоянно проживающие и обязательно работающие на территории РФ;
4) граждане РФ, иностранцы и лица без гражданства, постоянно проживающие на территории РФ;

3. Какое из нижеуказанных утверждений верно?
1. Пенсионное обеспечение кадровых военнослужащих регулируется Федеральным законом «О страховых пенсиях»
2. Все страховые пенсии состоят из трех частей - базовой, страховой и накопительной
3. Федеральный закон «О страховых пенсиях» предусматривает три вида страховых пенсий: по старости, по инвалидности и по случаю потери кормильца

4. Действующее пенсионное законодательство не предусматривает возможности получения одновременно двух пенсий:

4. Пенсии по случаю потери кормильца – это:

1) Это гарантированная государством минимальная социальная помощь, предоставляемая указанным в законе лицам, независимо от их трудового стажа, уплаты страховых взносов, выплачиваемая при достижении установленного возраста

2) Ежемесячные выплаты из Пенсионного фонда РФ, а также из Федерального бюджета для нетрудоспособных, назначаемые в размерах, соизмеримых с заработком умершего (безвестно отсутствующего) кормильца, находившимся на иждивении умершего

3) Ежемесячные денежные выплаты, назначаемые гражданам, которые имеют стойкое нарушение функций организма, как при наличии у них необходимого трудового (страхового) стажа, так и без него

5. На основании какого документа устанавливается стаж, приобретенный после регистрации в качестве застрахованного лица:

а) трудовой книжки;

б) выписки из индивидуального лицевого счета;

в) справки работодателя.

6. Пенсия за выслугу лет может быть назначена военнослужащим, проходящим военную службу:

а) по призыву;

б) по контракту;

в) и по призыву и по контракту;

г) военнослужащим пенсия за выслугу лет не может быть назначена.

7. Влияет ли степень инвалидности на размер трудовой пенсии по инвалидности:

А) Да, влияет на размер базовой и страховой части

Б) Да, влияет на размер страховой части

В) Да, влияет на размер базовой части

Г) Нет, не влияет

8. Обязательное медицинское страхование – это:

А) Составная часть государственного социального страхования и обеспечивает всем гражданам РФ равные возможности в получении медицинской и лекарственной помощи, предоставляемой за счет средств обязательного медицинского страхования

Б) Нет правильного ответа

В) Часть государственного социального страхования, обеспечивающая всем гражданам РФ возможность получения медицинской и лекарственной помощи, предоставляемой за счет средств обязательного медицинского страхования

Г) Составная часть медицинского страхования для получения гражданами РФ медицинской и лекарственной помощи, предоставляемой за счет средств обязательного медицинского страхования

9. Кто является субъектом правоотношений в сфере социального обеспечения?

а) гражданин;

б) орган местного самоуправления;

в) благотворительные фонды;

г) страховые агенты.

10. В чем заключается государственная социальная поддержка малоимущих семей и граждан?

а) в организации различных мероприятий для объединения таких категорий граждан по всей стране и за рубежом;

б) в организации отдыха за границей;

в) в денежной форме;

г) в осуществлении предпринимательской деятельности.

Раздел -7 Распознавание мошеннических операций
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения практического задания
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 3, ОК 6, ОК 9

Практическое задание:

Составьте памятку по распознаванию мошеннических операций, включающую в себя:

1. Основы распознавания финансовых пирамид
2. Правила личной финансовой безопасности
3. Защита от мошенничества с банковскими картами.
4. Защита от махинаций с кредитами.
5. Защита от мошенничества с инвестиционными инструментами в туриндустрии.
6. Правила общения с мошенниками.

Раздел -8 Создание собственного дела
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате написания эссе
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 3, ОК 6, ОК 9

Тематика эссе:

1. Моя идея для стартапа
2. Где найти идеи для успешного бизнеса?

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

– текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

– промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

– академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

– выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях, защита проектов и др.;

– прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

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.

Критерии оценки практического задания:

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

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***

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга.

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине выставляется по пятибалльной системе.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам - программам среднего профессионального образования, программ бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	**Критерии оценки освоения обучающимся учебной 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
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
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
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

Если результат контроля успеваемости в рамках проведения контрольных мероприятий промежуточной аттестации (рубежный рейтинг обучающегося) неудовлетворительный (получено менее 13 рейтинговых баллов), то промежуточная аттестация по учебной дисциплине (модулю) невозможна даже при наличии высокого текущего рейтинга, полученного по итогам текущего контроля по учебной дисциплине (модулю).

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утвержден и введен в действие решением ПЦК Колледжа РГСУ на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г. № 1100	Протокол заседания ПЦК № 10 от «10» мая 2024 года	01.09.2024 г.
2.			
3.			
4			

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
_____/Косоплечев А.В./
«24» мая 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:
СГЦ.06 «Основы бережливого производства»

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

НАПРАВЛЕННОСТЬ
Гостиничные услуги

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

Уровень профессионального образования
среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: среднее общее образование

Форма обучения
Очная

Москва, 2024 г.

Фонд оценочных средств дисциплины *«Основы бережливого производства»* разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г № 1100, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе среднего профессионального образования – программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.:

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан рабочей группой в составе: Н.Н. Парасоцкая, Н.А. Черных.

Фонд оценочных средств дисциплины обсужден и утвержден на заседании ПЦК экономическое. Протокол №10 от «10» мая 2024 года.

Председатель ПЦК А.А. Смагин

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине....4

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины 4

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине 5

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине....5

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине 7

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 8

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине....8

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 8

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 11

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ....1

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования	содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты
ОК 06	Проявлять	описывать	сущность гражданско-

	гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;	значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения	патриотической позиции, общечеловеческих ценностей значимость профессиональной деятельности по специальности стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;	соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона	правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности пути обеспечения ресурсосбережения принципы бережливого производства основные направления изменения климатических условий региона

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является *другая форма контроля*, которая проводятся в *устной* форме.

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Коды контролируемых компетенций ОК 3, ОК 6, ОК 7

Теоретический блок вопросов:

1. Понятие менеджмента, его задачи и роль в развитии современного предприятия (организации).
2. Понятие менеджмента. Цели менеджмента. Задачи менеджмента.
3. Основные подходы к менеджменту и их развитие.
4. Национальные особенности менеджмента.
5. Лин-менеджмент и его особенности.
6. Система 5s, основные инструменты, стадии и порядок реализации.
7. Карта потока создания ценностей
8. Характеристика внешней и внутренней среды организации (предприятия).
9. Понятие «окружающая среда организации».
10. Факторы внешней среды, их состав и влияние на деятельность организации.
11. Факторы внутренней среды, их состав и влияние на успешность деятельности организации (предприятия).
12. Методы анализа внешней и внутренней среды.
13. SWOT-анализ, методика его проведения
14. Основные понятия бережливого производства.
15. Рациональное использование материальных, кадровых, финансовых ресурсов, организации рабочих мест, организации процессов.
16. Применение системы 5S, визуализация и упорядочение
17. Цикл менеджмента. Планирование в системе менеджмента.
18. Назначение и виды планирования: тактическое, стратегическое, бизнес-планирование.
19. Технология стратегического планирования.
20. Организационные структуры управления предприятием: Понятие и элементы,
21. Виды (иерархические и органические структуры), их характеристика.
22. Применение метода Lean Six Sigma.
23. Понятие мотивации. Элементы мотивации.
24. Эволюция теорий мотивации.
25. Содержательные теории мотивации.
26. Процессуальные теории мотивации.
27. Контроль и его виды. Понятие и назначение контроля.
28. Виды контроля: предварительный, текущий, заключительный
29. Понятие метод управления.
30. Система методов управления: административные, экономические, социально-психологические, их характеристика и область применения.
31. Особенности применения тех или иных методов управления на туристическом предприятии (организации)
32. Понятие и назначение информации и коммуникаций в менеджменте.
33. Виды коммуникаций. Коммуникационный процесс.
34. Элементы коммуникационного процесса. Барьеры в коммуникации.
35. Коммуникационные сети в организации. Виды коммуникационных сетей.
36. Характеристика коммуникационных сетей.
37. Этикет делового общения и его значение при организации коммуникации
38. Методы и способы принятия решений. Управленческое решение: понятие, классификация.
39. Этапы принятия управленческого решения.
40. Методы принятия управленческих решений.
41. Лидерство. Типы лидеров. Качества лидера.
42. Понятие власть.
43. Стиль руководства: понятие, классификация.
44. Одномерные стили руководства, их характеристика.
45. Многомерные стили руководства, их характеристика
46. Решётка менеджмента
47. История возникновения науки управления персоналом.

48. Управление персоналом и эффективность деятельности организации.
49. Осуществление деятельности по управлению персоналом.
50. Подбор персонала, понятие и назначение.
51. Методы отбора персонала, их характеристика.
52. Роль индивидуально – психологических особенностей личности в профессиональной пригодности.
53. Адаптация на рабочем месте. Классификация видов адаптации.
54. Обучение персонала

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине

Раздел -1 Основы бережливого производства
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения практических заданий
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 3, ОК 6, ОК 7

Практические задания:

Практическое задание 1. Планирование
1. Разработайте описание новой туроператорской компании. Целевая аудитория. Размеры. Местоположение. Отличия от существующих на рынке компаний. Ассортимент продукции. Прайслист;
2. Разработайте миссию организации согласно критериям;
3. Поставьте цели организации на ближайшие 5 лет по методике SMART;
4. Проведите SWOT-анализ организации;
5. По данным анализа выберите стратегию развития организации.

Практическое задание 2. Организация, мотивация и контроль
1. Проанализируйте организационные структуры туроператорских предприятий;
2. Выявите специализированные отделы/департаменты, характерные для туроператорских компаний;
3. Выберите тип организационной структуры для разрабатываемой компании. Обоснуйте выбор;
4. Составьте организационную структуру созданной компании;
5. Составьте должностные инструкции для каждой из должностей.
6. Назначьте размер заработной планы для всех сотрудников разработанной организационной структуры
7. Пропишите для каждой должности в рамках организационной структуры методы стимулирования
8. Пропишите методы общие принципы и методы мотивации сотрудников организации

Практическое задание 3. Управленческие решения
Решите организационную проблему одним из перечисленных ниже методов. Распишите поэтапно процесс принятия решения.
1. Метод Дельфи
2. Ассоциативный метод
3. Метод Гордона
4. Морфологический метод
5. Метод мозгового штурма. Метод 635.
6. Метод ключевых вопросов
7. Метод инверсии

8. Метод личной аналогии
9. Метод коллективного блокнота.
10. Дерево решений
11. Метод сценариев

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

– текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

– промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

– академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

– выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях, защита проектов и др.;

– прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

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;

– ответ 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 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.

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 реферата

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

По окончанию 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 практического задания:

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

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***

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга.

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с

накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине выставляется по пятибалльной системе.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам - программам среднего профессионального образования, программ бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	**Критерии оценки освоения обучающимся учебной 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
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
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

1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

Если результат контроля успеваемости в рамках проведения контрольных мероприятий промежуточной аттестации (рубежный рейтинг обучающегося) неудовлетворительный (получено менее 13 рейтинговых баллов), то промежуточная аттестация по учебной дисциплине (модулю) невозможна даже при наличии высокого текущего рейтинга, полученного по итогам текущего контроля по учебной дисциплине (модулю).

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утвержден и введен в действие решением ПЦК Колледжа РГСУ на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г. № 1100	Протокол заседания ПЦК № 10 от «10» мая 2024 года	01.09.2024 г.
2.			
3.			
4			

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
_____/Косоплечев А.В./
«24» мая 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:
СГЦ.07 «Философия»

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

НАПРАВЛЕННОСТЬ
Гостиничные услуги

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

Уровень профессионального образования
среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: среднее общее образование

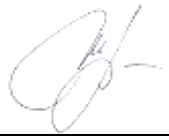
Форма обучения
Очная

Москва, 2024 г.

Фонд оценочных средств дисциплины *«Философия»* разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г № 1100, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе среднего профессионального образования – программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.:

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан рабочей группой в составе: Е.Г. Бразуль-Брушковский.

Фонд оценочных средств дисциплины обсужден и утвержден на заседании ПЦК социально-правовое. Протокол №10 от «10» мая 2024 года.

Председатель ПЦК  И.С. Холина

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине....4

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины 4

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине 6

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине....6

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине 7

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 10

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине....10

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 10

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 13

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ....1

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную	содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования

	знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования	основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию

		участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является *другая форма контроля*, которые проводятся в *устной* форме.

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Коды контролируемых компетенций ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК 9

Теоретический блок вопросов:

1. Возникновение философии, ее предмет и специфика философского знания.
2. Структура и функции философии. Соотношение мифологии, религии, науки и философии.
3. Индийская философия и ее связь с общественной жизнью. «Веды». Ортодоксальные и неортодоксальные философские школы.
4. Мифологические основания китайской философии. «Книга перемен». Конфуцианство и даосизм.
5. Натурфилософские школы в древнегреческой философии: милетская, пифагорейская, элейская, атомистическая.
6. Софисты и Сократ о человеке, его возможностях и способах познания себя и мира.
7. Метафизика и теория познания в философии Платона.
8. Философская система Аристотеля.
9. Этические учения поздней Античности и их влияние на христианскую этику.
10. Теоцентризм в философии европейского Средневековья. Августин Блаженный.
11. Соотношение веры и разума в средневековой схоластике. Проблема универсалий. Фома Аквинский.
12. Антропоцентризм и гуманизм в философии Возрождения.
13. Рационализм Нового времени как методология познания: Декарт, Спиноза, Лейбниц.
14. Эмпиризм Нового времени: Фр.Бэкон, Дж.Локк, Дж.Беркли, Д.Юм.
15. Основные идеи философской антропологии Б.Паскаля.

16. Просвещение в России. Просветительские идеи М.В. Ломоносова, А.Н. Радищева.
17. Идеи И. Канта о свободе и нравственности.
18. Философия И. Канта о познании и его границах.
19. Философия объективного идеализма и диалектический метод Гегеля.
20. Философские идеи марксизма и их современная оценка.
21. Философский иррационализм и философия жизни. А. Шопенгауэр и Ф. Ницше.
22. Преэкзистенциализм С.Кьеркегора.
23. Русская философская мысль в XIX–XX вв.: славянофильство и западничество, русский космизм, религиозный экзистенциализм, философия «всеединства» (по выбору).
24. Сборник «Вехи» и Н.Бердяев о свободе, интеллигенции и социальной ответственности.
25. Западноевропейская философия XX в.: фрейдизм, феноменология, экзистенциализм (по выбору).
26. Основные идеи аналитической философии. Л.Витгенштейн.
27. Основные проблемы классической метафизики. Материя и сознание, дух и тело, субстанция и акциденции.
28. Сопоставление классических и неклассических представлений о бытии.
29. Человек как философская проблема. Биологическое, культурное, психическое, личностное в человеке.
30. Основные теории происхождения человека.
31. Проблемы человеческой идентичности в современном мире.
32. Человек и общество в феминистической философии.
33. Нравственно-гуманистические аспекты смерти и бессмертия человека и человечества. Философские проблемы биоэтики.
34. Познание как философская проблема. Познавательный оптимизм, скептицизм, агностицизм. Логика и интуиция.
35. Философское понимание истины. Теории истины.
36. Социальная природа и сущность сознания. Язык и мышление.
37. Сознательное и бессознательное. Структура психики по З.Фрейду. Творческая активность сознания.
38. Специфика научного познания. Основные характеристики научного знания. Современная оценка места и роли науки и техники в жизни человека и общества.
39. Основные проблемы философии истории.
40. Общество и его структура. Соотношение экономической, социально-политической и духовной сфер жизни общества.
41. Общество и личность. Свобода личности и ее ответственность.
42. Глобальные проблемы современности, их сущность и философские аспекты.

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине

Раздел -1 Философия
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения практических заданий, написания рефератов, подготовки докладов и эссе.
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК 9

Контрольные работы:

Практическое задание 1: Эссе на тему «В чем заключается роль и значение греческой мысли в мировой истории философии?»

Контрольная работа 1:
1. Объяснить термины: теоцентризм, креационизм, трансцендентное, имманентное, универсалия, пантеизм.

2. Раскрыть смысл учения о вечности и времени Августина.
3. Показать нарастание рационального знания периода схоластики на примере философии Аквината.
4. Раскрыть содержание учения Альберта Великого о существовании универсалий до вещей, в самих вещах и после вещей.

Подготовка докладов на темы:

1. Основные идеи теории знания, изложенные в работе Ф.Бэкона "Великое восстановление наук".
2. Сенсуализм: основные принципы. Теория познания Дж. Локка ("Опыт о человеческом разуме").
3. Антропология и социальное учение Т.Гоббса в работах "О человеке" и "Левиафан".
4. Рационализм Р.Декарта. Методология ("Рассуждение о методе").
5. Картезианский принцип очевидности и достоверности. Проблема материальной субстанции ("Метафизические рассуждения").
6. Основные идеи в работе Б.Спинозы "Этика".
7. Философские воззрения Г.В.Лейбница в работах "Монадология" и "Новые опыты о человеческом знании".
8. Трактовка бытия и критерии существования в "Трактате о началах человеческого знания" Дж.Беркли.
9. Д.Юм: принципы образования знания ("Трактат о человеческой природе").
10. Действительность по Д.Юму. Теория аффектов ("Трактат о человеческой природе").

Написание рефератов на темы:

1. Классическая и постклассическая философия: линии преемственности и противостояния.
2. Сциентизм и антисциентизм в сознании современного общества.
3. Философия прагматизма и неопрагматизма: основные идеи, их эволюция.
4. Критический рационализм К.Поппера.
5. И.Лакатос: модель развития науки.
6. Концепция науки Т.Куна. Критика кумулятивизма.
7. Методологический анархизм П.Фейерабенда.
8. Учение о коллективном бессознательном К.-Г.Юнга.
9. Концепция социального характера Э.Фромма. Модус бытия и модус обладания.
10. Понимание как универсальная проблема (Г.-Г.Гадамер, Э.Бетти).
11. Экзистенциальная философия М.Хайдеггера.
12. Философия К.Ясперса. Представление об «осевой эпохе».
13. Проблема «подлинного» существования в философии экзистенциализма.
14. Французский экзистенциализм: особенности, проблемы, представители.
15. Основные темы философии А.Камю.
16. Философия структурализма: основные идеи и подходы.
17. Философия постмодернизма: характерные особенности.

Контрольная работа 2:

Философия западников и славянофилов

Вопросы полемики	*Западники*	*Славянофилы*
Философские предпосылки возникновения русской .философии.		
Концепция мирового развития		

Исторический путь России		
Отношение к петровским преобразованиям		
Отношение к религии и церкви		
Отношение к православию		
Отношение к крепостному праву		
Отношение общества и государства, социально-политические взгляды		
Провозглашаемые ценности и идеалы		
Представители		

1. Каковы основные идеи и особенности русской философии XIX–XX веков?
2. В чём заключаются основные различия во взглядах западников и славянофилов?
3. Что такое «русская идея»?
4. Какова роль православия в истории русской философии?
5. Что такое «русский космизм»?
6. Охарактеризуйте основные идеи, разрабатывавшиеся мыслителями евразийского движения.
7. Социально-философский анализ идеи соборности.
8. Какие проблемы стоят перед современной русской философией?

Написание рефератов на темы:

1. Бытие как совокупность форм движения материи (Энгельс).
2. «Слои бытия» Н.Гартмана.
3. Метафизическая и диалектическая концепция движения.
4. Движение и развитие. Модели развития
5. Диалектико-материалистическая модель развития

Написание эссе на темы:

1. Прокомментируйте утверждение К.Поппера о том, что «не верифицируемость, а фальсифицируемость системы должна считаться критерием демаркации…».
2. В чем суть проблемы развития научного знания?

Подготовка докладов на темы:

1. Ценностная и рефлективная социальная философия. Сравнительный анализ.
2. Предметная деятельность общественного человека как основа формирования и существования социума
3. Концепции, отрицающие наличие собственных законов общества
4. Классовая теория общества
5. Концепция социальной стратификации и мобильности
6. Роль духовных факторов в развитии общества

Подготовка докладов на темы:

1. Представления античных мыслителей о смысле жизни
2. Смысл жизни с точки зрения христианства
3. Буддизм о высшей цели и смысле жизни
4. Конфуций о главной цели человеческого существования

5. А.Шопенгауэр о смысле жизни
6. Проблема выбора смысла жизни в философии экзистенциализма

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

– текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

– промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

– академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

– выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях, защита проектов и др.;

– прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

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;

– ответ 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 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 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).

Критерии оценки эссе:

«Отлично» – исключительные знания материала, абсолютное понимание сути, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенный, содержательный, аргументированный, конкретный и исчерпывающий ответ.

«Хорошо» – глубокие знания материала, правильное понимание сути, знание основных понятий и положений, содержательный, полный и конкретный ответ.

«Удовлетворительно» – твердые, но недостаточно полные знания, верное понимание сути, в целом правильный ответ.

«Неудовлетворительно» – непонимание сущности задания, грубые ошибки в ответе.

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 окончанию 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.

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***

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга.

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине выставляется по пятибалльной системе.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам - программам среднего профессионального образования, программ бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	**Критерии оценки освоения обучающимся учебной 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
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
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
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

Если результат контроля успеваемости в рамках проведения контрольных мероприятий промежуточной аттестации (рубежный рейтинг обучающегося) неудовлетворительный (получено менее 13 рейтинговых баллов), то промежуточная аттестация по учебной дисциплине (модулю) невозможна даже при наличии высокого текущего рейтинга, полученного по итогам текущего контроля по учебной дисциплине (модулю).

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утвержден и введен в действие решением ПЦК Колледжа РГСУ на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г. № 1100	Протокол заседания ПЦК № 10 от «10» мая 2024 года	01.09.2024 г.
2.			
3.			
4			

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
_____/Косоплечев А.В./
«24» мая 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:
СГЦ.08 «Технологии самоорганизации и эффективного взаимодействия»

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

НАПРАВЛЕННОСТЬ
Гостиничные услуги

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

Уровень профессионального образования
среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: среднее общее образование

Форма обучения
Очная

Москва, 2024 г.

Фонд оценочных средств дисциплины *«Технологии самоорганизации и эффективного взаимодействия»* разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г № 1100, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе среднего профессионального образования – программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.:

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан рабочей группой в составе: Е.Г. Бразуль-Брушковский.

Фонд оценочных средств дисциплины обсужден и утвержден на заседании ПЦК социально-правовое. Протокол №10 от «10» мая 2024 года.

Председатель ПЦК _____ И.С. Холина

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине....4

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины 4

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине 5

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине....5

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине 6

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 6

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине....6

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 7

2.3.Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 9

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ....1

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности

ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является *другая форма контроля*, которая проводится в *устной* форме.

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Коды контролируемых компетенций ОК 1, ОК 4, ОК 5

Теоретический блок вопросов:

1. Понятие личностной и деятельностной самоорганизации.
2. Самоорганизация как самодвижение, самоструктурирование, самодетерминация природных и культурных систем и процессов.
3. Анализ подходов к пониманию самоорганизации: личностного, деятельностного, интегрального (личностно-деятельностный) и технического в психолого-педагогической литературе.
4. Зависимость системы самоорганизации человека от уровня его психического развития – интеллектуального, волевого, эмоционального, нравственного.
5. Интегративный подход в определении самоорганизации.
6. Взаимосвязь личностной самоорганизации и самооценки, зависимость ее от профессиональных и личных эталонов.
7. Самоорганизация как использование правил научной организации труда.
8. Самоорганизация как умение организовать свое время и ресурсы.
9. Самоорганизация как планирование и контроль, как процесс и результат.
10. Роль мотивации в самоорганизации личностной и деятельностной.
11. Самоорганизация как система умений, направленных на оптимизацию учебного труда с учётом личностных качеств учащихся.
12. Самообразование и его составляющие – самоорганизация и самоконтроль.
13. Самоорганизация учебной деятельности студента. Функции самоорганизации. Этапы осуществления самоорганизации учебной деятельности.
14. Самоорганизация и ее место в психологической структуре учебной деятельности.
15. Умения самоорганизации учебной деятельности. Самоконтроль в учебной работе студентов. Самоуправление студента как условие успешного обучения.
16. Сущность и специфика умственного труда. Динамика умственной работоспособности. Гигиена умственного труда. Правила соблюдения гигиены умственного труда.

17. Работоспособность, факторы, влияющие на умственную работоспособность. Пути и методы повышения работоспособности.

18. Личностный подход к определению понятия «самоорганизация». Самоорганизация как личностное образование

19. Зависимость успешности самоорганизации от уровня развития личностной зрелости, нравственности и духовности.

20. Личность как сложная самоорганизующаяся система в синергетическом подходе. Условия самоорганизации личности в синергетике.

21. Отличительные особенности понимания самоорганизации личности в синергетическом и кибернетическом подходах.

22. Рациональное использование времени. Средства планирования времени, анализ временных «поглотителей», учет времени.

23. Рациональная организация учебного труда: рациональное и экономное использование своего времени, рациональная организация рабочего места, нормирование учебной деятельности в соответствии с возможностями и особенностями организма.

24. Формирование умений управления учебной деятельностью.

25. Планирование этапов самостоятельной подготовки к семинару или практическому занятию.

26. Календарное планирование учебной деятельности, контроль и коррекция.

27. Планирование времени на перспективу, с учетом задач учебной деятельности.

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине

Раздел -1 Технологии самоорганизации и эффективного взаимодействия
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения практических заданий, подготовки эссе и решения кейс-заданий.
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 1, ОК 4, ОК 5

Контрольные работы:

Практическое задание 1. Разработка диагностического инструментария для диагностики уровня самоорганизации взрослого человека или ребенка, проведение самодиагностики.

Эссе на темы: «Какие трудности в учебе я испытываю и почему?», «Какие виды самостоятельной работы я использую?», «Мое письмо-пожелание первокурснику», «Мое письмо-пожелание преподавателю», «Почему так трудно мотивировать студента учиться?».

Контрольная работа: Метод наблюдения, его возможности и ограничения для диагностики самоорганизации учебно-профессиональной деятельности.

Кейс-задание: «Самоорганизация личности в ситуации решения проблемы»

Кейс-задание «Приоритеты: самоанализ эффективности распределения личного времени»

Кейс-задание «Матрица Эйзенхауэра: повышение личной эффективности на основе составления объективной иерархии значимых мероприятий»

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

– текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

– промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

– академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

– выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях, защита проектов и др.;

– прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

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.

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 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).

.

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;

– ответ 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.

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***

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга.

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

2.3.Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине выставляется по пятибалльной системе.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам - программам среднего профессионального образования, программ бакалавриата,

программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	**Критерии оценки освоения обучающимся учебной 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
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
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
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

Если результат контроля успеваемости в рамках проведения контрольных мероприятий промежуточной аттестации (рубежный рейтинг обучающегося) неудовлетворительный (получено менее 13 рейтинговых баллов), то промежуточная аттестация по учебной дисциплине (модулю) невозможна даже при наличии высокого текущего рейтинга, полученного по итогам текущего контроля по учебной дисциплине (модулю).

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утвержден и введен в действие решением ПЦК Колледжа РГСУ на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г. № 1100	Протокол заседания ПЦК № 10 от «10» мая 2024 года	01.09.2024 г.
2.			
3.			
4			

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
_____/Косоплечев А.В./
«24» мая 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:
ОПЦ.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

НАПРАВЛЕННОСТЬ
Гостиничные услуги

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

Уровень профессионального образования
среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: среднее общее образование

Форма обучения
Очная

Москва, 2024 г.

Фонд оценочных средств дисциплины *«Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»* разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г № 1100, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе среднего профессионального образования – программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.:

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан рабочей группой в составе: Н.А. Черных, А.В. Косоплечев, Т.С. Дементьева.

Фонд оценочных средств дисциплины обсужден и утвержден на заседании ПЦК сервиса и туризма. Протокол №10 от «10» мая 2024 года.

Председатель ПЦК _____ Н.А. Черных
(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине....4

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины 4

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине 14

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине...14

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине 15

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 16

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине....16

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 16

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 19

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ....1

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства

		выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по	содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты

		процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования	
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности

		и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства

ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение

			деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 2.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах	Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Обрабатывать информацию о гостях гостиничного	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме

		комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения	Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.	Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала

		деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием	Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных

			средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.	Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в

		(населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является *другая форма контроля*, которая проводится в *устной* форме.

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Коды контролируемых компетенций ОК 01-05, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1. ПК 2.2, ПК 2.3

Теоретический блок вопросов:

1. Понятие услуги. Свойства услуги.
2. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.
3. Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д.
4. Услуги в современной экономике и их особенности как товара.
5. Рынок услуг и его особенности.
6. Покупательский риск в сфере услуг.
7. Маркетинговая среда предприятия сервиса.
8. Сегментирование рынка услуг.
9. Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса
10. Виды сервисной деятельности.
11. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный.
12. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д.
13. Основные подходы к осуществлению сервиса.
14. Тенденции современного сервиса.
15. Принципы современного сервиса.
16. Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг.
17. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг.
18. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису.
19. Сервис как потребность.
20. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.
21. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.
22. Формы и методы обслуживания потребителей.
23. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров.
24. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д.

25. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг.
26. Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне.
27. Профессиональные качества сотрудника.
28. Культура сервиса.
29. Правила обслуживания потребителей.
30. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.
31. Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков.
32. Недостатки оказанной услуги.
33. Процедура оплаты услуги.
34. Качество услуги. Качество обслуживания.
35. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала.
36. Основные характеристики качественности.
37. Контроль качества услуг.
38. Система контроля качества.
39. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов.
40. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.
41. Социально-культурные услуги.
42. Туристические услуги.
43. Экскурсионные услуги.
44. Виды туров.
45. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самодеятельный туризм.
46. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самодеятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания.
47. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине

Раздел -1 Теоретические основы сервисной деятельности
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения лабораторных работ
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01-05, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1. ПК 2.2, ПК 2.3

Лабораторная работа:

- Проведение сегментации рынка методом группировок
- Описание портрета потребителя
- Определение современных тенденций сервисной деятельности в туризме и гостеприимстве

Раздел -2 Организация сервисной деятельности
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате решения ситуационных задач
Задания рубежного контроля

Коды контролируемых компетенций ОК 01-05, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1. ПК 2.2, ПК 2.3

Ситуационные задачи:

Звонок из города. Звонящий представившись сотрудником полиции, на повышенных тонах требует предоставить информацию об одном гостей отеля.

Пьяный гость в отеле, пристает с расспросами к администратору.

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.

Заселение гостя в отель. Гость приехал в командировку. Необходимы отчетные документы.

Выселение гостя из отеля. Гость пользовался минибаром.

Звонок на бронирование. Гость хочет определиться между гостиницами.

Звонок на бронирование. Оплачивать проживание гостя будет компания.

Деловая переписка на осуществление бронирования.

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

– текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

– промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

– академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

– выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях, защита проектов и др.;

– прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

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;

– ответ 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 практического задания:

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

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.

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 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).

.

Критерии оценки эссе:

«Отлично» – исключительные знания материала, абсолютное понимание сути, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенный, содержательный, аргументированный, конкретный и исчерпывающий ответ.

«Хорошо» – глубокие знания материала, правильное понимание сути, знание основных понятий и положений, содержательный, полный и конкретный ответ.

«Удовлетворительно» – твердые, но недостаточно полные знания, верное понимание сути, в целом правильный ответ.

«Неудовлетворительно» – непонимание сущности задания, грубые ошибки в ответе.

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***

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга.

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине выставляется по пятибалльной системе.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам - программам среднего профессионального образования, программ бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	**Критерии оценки освоения обучающимся учебной 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
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
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
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

Если результат контроля успеваемости в рамках проведения контрольных мероприятий промежуточной аттестации (рубежный рейтинг обучающегося) неудовлетворительный (получено менее 13 рейтинговых баллов), то промежуточная аттестация по учебной дисциплине (модулю) невозможна даже при наличии высокого текущего рейтинга, полученного по итогам текущего контроля по учебной дисциплине (модулю).

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утвержден и введен в действие решением ПЦК Колледжа РГСУ на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г. № 1100	Протокол заседания ПЦК № 10 от «10» мая 2024 года	01.09.2024 г.
2.			
3.			
4			

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
_____/Косоплечев А.В./
«24» мая 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:
ОПЦ.02 «Психология делового общения и конфликтология»

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

НАПРАВЛЕННОСТЬ
Гостиничные услуги

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

Уровень профессионального образования
среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: среднее общее образование

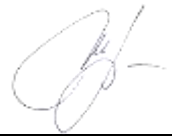
Форма обучения
Очная

Москва, 2024 г.

Фонд оценочных средств дисциплины *«Психология делового общения и конфликтология»* разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г № 1100, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе среднего профессионального образования – программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.:

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан рабочей группой в составе: Н.А. Черных, Т.С. Дементьева.

Фонд оценочных средств дисциплины обсужден и утвержден на заседании ПЦК социально-правовое. Протокол №10 от «10» мая 2024 года.

Председатель ПЦК  И.С. Холина

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине....4

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины 4

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине 11

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине...11

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине 13

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 14

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)....14

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 14

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 17

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ....1

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной	определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска;	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска

	деятельности	структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные

		бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства

ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 2.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах	Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации,

			планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.	Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Принимать и	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда

		отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного	Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения

		средства размещения	
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.	Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и

			безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является *другая форма контроля,* которая проводится в *устной* форме и *зачет с оценкой*, которая проводится в *устной* форме.

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 9, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1. ПК 2.2, ПК 2.3

Теоретический блок вопросов:

1. Связь общения и деятельности.
2. Общение как необходимое условие формирования человека.
3. Общение как реализация системы отношений человека.
4. Соотношение межличностных и общественных отношений.
5. Межличностные отношения.
6. Общение как вид деятельности (Д.Б. Эльконин, А.А. Леонтьев).
7. Стороны (функции) общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная.

8. Общественные отношения (социальные, экономические, политические, идеологические и пр.).
9. Общение как обмен информации.
10. Сложности передачи информации.
11. Потери информации на разных этапах.
12. Эффективность речевого воздействия.
13. Способы передачи информации: вербальный, невербальный.
14. Взаимодействие как сторона общения.
15. Комплиментарные транзакции, конфликтные транзакции.
16. Стили взаимодействия.
17. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
18. Поведенческие позиции Родителя, Взрослого, Дитя.
19. Три основных стиля взаимодействия.
20. Социальная перцепция как восприятие другого субъекта общения.
21. Виды социальной перцепции.
22. Идентификация, эмпатия и рефлексия как механизмы взаимопонимания в процессе общения.
23. Модель рефлексии Г. Гибша, Ф. Форверга.
24. Содержание межличностной перцепции.
25. Эффект ореола, эффект первичности и эффект новизны, эффект стереотипизации как наиболее распространенные эффекты межличностного восприятия.
26. Каузальная атрибуция как приписывание другому причин его поведения, основываясь на собственном представлении.
27. Нерефлексивное слушание собеседника.
28. Постановка вопросов и техника ответов на них.
29. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников.
30. Поведение с собеседниками различных психологических типов.
31. Основы психологии восприятия человека человеком.
32. Феномен формирования первого впечатления о человеке.
33. Соотношение объема вербальной и невербальной информации в общении.
34. Межнациональные различия невербального сообщения.
35. Основы распознавания внутреннего состояния собеседников по их жестам и позам.
36. Основные личностные и характерологические особенности, представленные во внешнем виде.
37. Интерпретация невербального поведения в социальных ситуациях общения.
38. Определение понятия «этикет».
39. Основные функции делового этикета.
40. Национальные особенности делового этикета.
41. Служебно-деловой этикет.
42. Деловые встречи и приемы.
43. Современные основные принципы этикета.
44. Ведение делового телефонного разговора и деловая переписка.
45. Определение понятия «имидж».
46. Культура внешнего вида.
47. Создание своего имиджа.
48. Психологическая культура самоподачи.
49. Истоки имиджа. Культура внешнего вида.
50. Конфликты в рамках делового взаимодействия.
51. Участники конфликтного взаимодействия.
52. Участники конфликта.
53. Виды конфликтов.
54. Объект конфликта.
55. Переговоры как разрешение конфликтов в деловом взаимодействии

56. Понятие стресса.
57. Причины стресса.
58. Стрессогенные факторы.
59. Механизмы преодоления стресса.

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине

Раздел -1 Введение в учебную дисциплину
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате написания докладов
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 9, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1. ПК 2.2, ПК 2.3

Темы докладов:

1. Межличностные отношения.
2. Общение как вид деятельности (Д.Б. Эльконин, А.А. Леонтьев)
3. Общение как одна из сторон (наряду с деятельностью) социального бытия человека (Б.Ф. Ломов)
4. Стороны (функции) общения : коммуникативная, интерактивная, перцептивная.
5. Общественные отношения (социальные, экономические, политические, идеологические и пр.).
6. Модель Г. Лассуэлла: Кто? (коммуникатор), Что? (сообщение), Как? (канал), Кому? (аудитория), С каким эффектом? (эффективность).
7. Невербальные способы передачи информации.
8. Вербальные способы передачи информации.

Раздел -2 Психология общения
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате решения ситуационных задач
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 9, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1. ПК 2.2, ПК 2.3

Ситуационные задачи:

1. Подбор турпродукта для различных категорий туристов.
2. Выявление потребности
3. Работа с возражениями

Раздел -3 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате решения ситуационных задач
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 9, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1. ПК 2.2, ПК 2.3

Ситуационные задачи:

1. Отработка проблемных ситуаций в поездке.
2. Работа с претензиями
3. Деловая игра «Солнечный апельсин»

Раздел -4 Этические формы общения
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате решения ситуационных задач

Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 9, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1. ПК 2.2, ПК 2.3

Ситуационные задачи:

1. Проведение переговоров между отелем и туроператором для заключения договора в рамках реализации сезонного турпродукта.
2. Проведение деловой переписки с клиентами и партнерами.

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

– текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

– промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

– академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

– выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях, защита проектов и др.;

– прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

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;

– ответ 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 практического задания:

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

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.

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 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).

Критерии оценки эссе:

«Отлично» – исключительные знания материала, абсолютное понимание сути, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенный, содержательный, аргументированный, конкретный и исчерпывающий ответ.

«Хорошо» – глубокие знания материала, правильное понимание сути, знание основных понятий и положений, содержательный, полный и конкретный ответ.

«Удовлетворительно» – твердые, но недостаточно полные знания, верное понимание сути, в целом правильный ответ.

«Неудовлетворительно» – непонимание сущности задания, грубые ошибки в ответе.

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***

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга.

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине выставляется по пятибалльной системе.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам - программам среднего профессионального образования, программ бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	Критерии оценки освоения обучающимся учебной 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
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
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
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

Если результат контроля успеваемости в рамках проведения контрольных мероприятий промежуточной аттестации (рубежный рейтинг обучающегося) неудовлетворительный (получено менее 13 рейтинговых баллов), то промежуточная аттестация по учебной дисциплине (модулю) невозможна даже при наличии высокого текущего рейтинга, полученного по итогам текущего контроля по учебной дисциплине (модулю).

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утвержден и введен в действие решением ПЦК Колледжа РГСУ на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г. № 1100	Протокол заседания ПЦК № 10 от «10» мая 2024 года	01.09.2024 г.
2.			
3.			
4			

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
_____/Косоплечев А.В./
«24» мая 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:
ОПЦ.03 «Иностранный язык (второй)»

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

НАПРАВЛЕННОСТЬ
Гостиничные услуги

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

Уровень профессионального образования
среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: среднее общее образование

Форма обучения
Очная

Москва, 2024 г.

Фонд оценочных средств дисциплины *«Иностранный язык (второй)»* разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г № 1100, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе среднего профессионального образования – программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.:

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан рабочей группой в составе: Н.А. Черных, А.М. Билалова, Е.С. Корчак.

Фонд оценочных средств дисциплины обсужден и утвержден на заседании ПЦК сопровождения обучения нового набора и педагогики. Протокол №10 от «10» мая 2024 года.

Председатель ПЦК Н.В. Шишигина

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине....4

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины 4

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине 13

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине...13

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине 15

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 23

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)....23

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 23

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 26

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ....1

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Результаты обучения (освоенные знания, освоенные умения)	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины		
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	Знание взаимосвязи общения и деятельности; цели, функций, видов и уровней общения; ролей и ролевых ожиданий в общении; видов социальных взаимодействий; механизмов взаимопонимания в общении; техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; этических принципов общения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; приемов саморегуляции в процессе общения.	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.
	Промежуточная аттестация в форме -	Другая форма контроля, зачет с оценкой

основы проектной деятельности особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских		

организаций Основы делопроизводства Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов		

гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных		

средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства		

размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения		
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины		
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы	Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы,
	Промежуточная аттестация в форме -	Другая форма контроля, зачет с оценкой

в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей		

профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать		

их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания,		

приема и размещения, номерного фонда Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием		

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является *другая форма контроля,* которая проводится в *устной и письменной* форме *и зачет с оценкой,* который проводится в *устной и письменной* форме.

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 02, ОК 9, ПК 2.1. ПК 2.3

Теоретический блок вопросов:

1. Алфавит, буквосочетания, правила чтения и произношения.
2. Знакомство с частями речи: существительные, личные местоимения, глаголы. Распознание их в текстах.
3. Встреча гостей, заранее бронировавших номер в гостинице: лексика и диалоги.
4. Задать вопрос и переспросить гостей на рецепции гостиницы при возникновении недопонимания: лексика и диалоги
5. Заполнение формуляра на прибывшего гостя: лексика и диалоги.
6. Визитные карточки гостей из германоязычных стран: лексика и диалоги.
7. Названия германоязычных стран и некоторых крупных городов. Лексика по теме.
8. Проводить гостей в гостиничный номер: лексика и диалоги.
9. Спряжение слабых глаголов в настоящем времени. Спряжение глагола «быть».
10. Правила построение простых повествовательных предложений.
11. Построение вопросительных предложений с вопросительным словом.
12. Вежливая форма императива
13. Встреча гостей, заранее не бронировавших номер в гостинице
14. Описание гостиничного номера: лексика.
15. Завтрак в гостинице: названия напитков и продуктов, готовых блюд. Типичный завтрак в гостиницах Германии и России: меню завтраков.
16. Спряжение сильных глаголов, глагола «иметь», модального глагола «möchten». Винительный падеж существительных.
17. Категории номеров в гостинице, стоимость номеров: лексика по теме, количественные числительные до 1000.
18. Бронирование номера по телефону: лексика и речевые клише. Правила ведения телефонного разговора с гостями.
19. Справка гостю по телефону: лексика и речевые клише. Порядковые числительные до 100: календарные даты.
20. Письменное подтверждение бронирования по электронной почте: лексика, форма и построение электронного письма. Написание подтверждения бронирования.

21. Деловая корреспонденция в отеле. Ответ на письменное бронирование номера: лексика, форма и построение письма. Написание ответов на запросы о бронировании.
22. Названия времён года, месяцев, дней недели. Глаголы с отделяемыми приставками и их спряжение. Модальные глаголы «können» и «müssen»
23. Время на часах: официальное и неофициальное. Предлоги времени.
24. Время работы служб в гостинице. Лексика и речевые клише по теме. Время работы различных учреждений в Германии: работа с интернетом. Диалоги по теме.
25. Помещения в гостинице, прилегающая к гостинице территория: лексика. Диалог «Показ номера гостю».
26. Дать справку гостям о расположении различных служб в гостинице и предметов в гостиничном номере: задать вопрос и дать ответ на него. Предлоги места (предлоги двойного управления). Дательный падеж существительных.
27. Диалог: «Принять бронирование столика в ресторане гостиницы по телефону». Лексика и речевые клише по теме
28. Обслуживание в ресторане гостиницы, меню в ресторане: лексика и речевые клише. Диалоги по теме «Заказ напитков».
29. Вопросительные предложения без вопросительного слова. Изменение артиклей по трём падежам. Прошедшее литературное время от глагола «иметь».
30. Техника и предметы мебели в гостиничном номере и гостиничных помещениях: как они используются, инструкции для гостя. Диалог по теме
31. Ответы на запросы и жалобы гостей. Типичные жалобы гостей в гостинице: лексика и речевые клише. Диалоги по теме.
32. Таблички и указатели в гостинице: лексика. Диалоги по теме.
33. Сообщения гостей: принять, записать и передать дальше (лексика и речевые клише). Диалоги по теме.
34. Телефонные сообщения в гостинице: принять, соединить с требуемым абонентом, передать сообщение. Диалоги по телефону.
35. Лексика и речевые клише по темам «Взять машину в аренду» и «Заказ автомобиля по телефону.
36. Модальные глаголы «wollen», «dürfen», «sollen». Личные местоимения в Винительном и Дательном падеже
37. Заказ еды в номер, обслуживание номеров: лексика и речевые клише. Диалоги по теме.
38. Покупки в киоске гостиницы: лексика и речевые клише. Диалоги по теме.
39. Услуги в гостинице: прачечная и химчистка, парикмахерская, салон красоты: лексика и речевые клише. Диалоги по теме.
40. Лексика и речевые клише по теме «Вызвать врача гостю». Части тела, возможные травмы и заболевания. Диалоги по теме.
41. Предложение спортивного и развлекательного досуга в гостинице: лексика и речевые клише. Диалоги по теме.
42. Присмотр за детьми: детская программа в гостинице, игровая комната, присмотр за детьми в номере. Диалоги по теме.
43. Глагол «lassen». Притяжательные местоимения.
44. Ориентирование в городе: лексика и речевые клише. Диалоги на тему «Посоветовать гостю достопримечательности и объяснить дорогу к ним». Информация об экскурсионной программе с сайтов различных городов Германии, Австрии, Швейцарии. Диалоги по теме.
45. Дать справку и указания гостю в местах отпуска и отдыха: лексика. Поиск необходимой информации в интернете: расписание поездов, аэропортов, сайты курортных гостиниц. Диалоги по теме.
46. Программа экскурсий: лексика. Работа с сайтами в интернете: пешие и автобусные обзорные экскурсии в городе Вене.
47. Степени сравнения прилагательных: правило и исключения. Предлоги места.
48. Лексика и речевые клише к теме «Служба побудки. Бланк для побудки». Диалоги по теме
49. Лексика и речевые клише к теме «Разъяснение счёта. Ошибки в счёте». Диалоги по теме.

50. Лексика и речевые клише к теме «Приём оплаты за проживание. Валюта и кредитные карты». Диалоги по теме
51. Лексика и речевые клише к теме «Вопросы об удовлетворённости гостей проживанием в гостинице». Диалоги по теме.
52. Лексика и речевые клише к теме «Прощание с гостями. Потерянные вещи». Диалоги по теме.

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине

Раздел -1 Раздел 1. Введение в учебную дисциплину
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате тестирования
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 02, ОК 9, ПК 2.1. ПК 2.3

Тестовое задание:

1. Guten Tag, mein Name ___ Christine Schmidt
   - sein
   - heiße
   - heißt
   - ist
2. Wie geht es Ihnen?
   - Danke, gut.
   - Bitte schön.
   - Ich gehe gut.
   - Gut, und dir?
3. Welche Sprachen ___ du?
   - spricht
   - sprichst
   - sprecht
   - sprechen
4. Robert ___ drei Jahre alt.
   - sind
   - ist
   - haben
   - hast
5. Das ist ein Buch. ___ Buch kostet 10 Euro.
   - -
   - Die
   - Das
   - Der
6. Da ist ein Schrank. ___ ist groß.
   - Er

- Die
- Es
- Sie

7. Die Lampe ist nicht schön. Sie ist ___.
   - laut
   - hässlich
   - toll
   - gemütlich
8. Ich wohne ___ ersten Stock.
   - in
   - am
   - im
   - aus
9. Wir ___ heute eine Radtour.
   - sind
   - gehen
   - machen
   - fahren
10. In Berlin ___ viele Sehenswürdigkeiten.
    - sehen es
    - sind es
    - hat es
    - gibt es
11. Ayse: Wann fängt der Kurs an?

Pierre: ___ 18 Uhr.

- Bis
- Von
- Um
- Am

12. Am Wochenende:
    - Am Wochenende kaufen wir ein.
    - Am Wochenende einkaufen wir.
    - Am Wochenende wir einkaufen.
    - Am Wochenende wir kaufen ein.
13. Guten Tag, ich hätte gern ___ Orangensaft.
    - ein Netz
    - ein Stück
    - eine Tüte
    - ein Glas

14. Verkäufer: Was darf es sein?

Kunde: ___

- Danke, nein.
- Ich hätte gern zwei Kilo Äpfel.
- Und vierzig Cent zurück.
- Danke, das ist alles.

15. Martina: Ich suche Arbeit.

Robert: Dann ___ doch die Stellenanzeigen.

- lest
- liest
- lies
- lese

16. Das kann Robert gut.

не выбрано

Robert kann gut Tennis spielen.

Robert kann spielen gut Tennis.

Robert kann gut spielen Tennis.

Tennis Robert kann gut spielen.

17. Ich gehe heute ___ Post.

- zu den
- zum
- zur
- zu

18. ___ kommt Frau Kuhn?

- Woher
- Wer
- Wo
- Was

19. Gestern ___ wir im Kino.

- seid
- sind
- war
- waren

20. Herr Phan geht zur Bank.

Er muss Geld ___.

- unterschreiben
- überweisen
- bedienen
- beraten

21. Ich habe morgen einen ___ beim Arzt.
    - Sprechzeit
    - Datum
    - Termin
    - Besserung
22. Ich habe ein Handy. Ich brauche ___ jeden Tag.
    - sie
    - es
    - ihn
    - er
23. Tom ist krank. Sein Kopf tut ___.
    - sehr
    - Schmerzen
    - weh
    - schlecht
24. Anja fährt mit ___ Auto zur Arbeit.
    - dem
    - das
    - der
    - die
25. ___ man hier parken?
    - Dürft
    - Darf
    - Dürfen
    - Darfst
26. Am Wochenende ___ ich ins Kino gegangen.
    - ist
    - bin
    - habe
    - hatte
27. Lesen Sie die Postkarte. Ist der Satz richtig oder falsch?

Liebe Claudia,

viele Grüße aus Hamburg. Ich bin mit den Kindern zu meinem Bruder gefahren.

Markus, mein Mann, hatte leider keine Zeit. Er muss die ganze Woche arbeiten.

Wir haben viel gemacht. Gestern haben wir einen Stadtbummel gemacht. Sehr interessant ist auch der Hafen.

Morgen wollen wir eine Hafenrundfahrt machen.

Liebe Grüße von Susanne

richtig oder falsch:

Susanne ist mit ihrem Mann und den Kindern in Hamburg.

- falsch
- richtig

28. Lesen Sie die Postkarte noch einmal. Ist der Satz richtig oder falsch?

Susanne hat mit den Kindern eine schöne Hafenrundfahrt gemacht.

- falsch
- richtig

29. Standesamt, Bürgeramt und Ausländeramt sind ___.

- Behörden
- Gemeinden
- Anträge
- Formulare

30. Das ist mein Fahrrad. Es gehört ___.

- ich
- mein
- mir
- mich

31. ___ T-Shirt möchtest du kaufen?

- Welcher
- Welche
- Welches
- Welchen

32. Verkäuferin: Kann ich Ihnen helfen?

Kundin: Ja, gern. Ich möchte den ___Pullover anprobieren.

- rote
- rot
- rotes
- roten

33. Kundin: Haben Sie Computerspiele?

Verkäuferin: ___

- Ja, im vierten Stock.
- Die Kasse ist dort hinten rechts.
- Bis 20 Uhr.
- Danke, ich schaue nur.

34. Ich mache einen Spaziergang ___ Altstadt.

- bei der
- an der
- durch die
- über die

35. Heute ist das Wetter schlecht. Es regnet und die Straßen sind ___.

- windig
- bewölkt
- nass
- heiß

36. Im Winter sind die Tage kürzer ___ im Sommer.
    - denn
    - wie
    - dann
    - als

37. Was gefällt Ihnen ___: das Wetter in Deutschland oder das Wetter in Ihrem Herkunftsland?
    - lieber
    - wärmer
    - besser
    - größer

38. Heute habe ich keine Zeit, ___ morgen können wir uns sehen.
    - oder
    - denn
    - aber
    - und

39. Lesen Sie die Einladung. Ist der Satz richtig oder falsch?

Einladung zum Hoffest

Wie jedes Jahr wollen wir am Samstag, den 6. Juli, zusammen feiern. Getränke haben wir schon gekauft. Bringt bitte etwas zu essen und natürlich Musik und gute Laune mit.

Robert und Maria aus dem 1. Stock.

richtig oder falsch:

Das Hoffest gibt es jedes Jahr.

- falsch
- richtig

40. Lesen Sie die Einladung noch einmal. Ist der Satz richtig oder falsch?

Robert und Maria haben schon Essen und Getränke gekauft.

- falsch
- richtig

Раздел -2 Формы общения с гостями/клиентами
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате тестирования
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 02, ОК 9, ПК 2.1. ПК 2.3

Тестовое задание:

I. Was bedeutet jedes Sprichwort?

	a. Wenn man viel reist, erlebt man viel,

1. Wer viel reist, der viel weiß.	erkennt man besser Land und Leute, erweitert man den Horizont.
2. Reisen kostet Geld, doch man sieht die Welt.	**b.** Wenn der Mensch reist, kann er die Welt entdecken, Kultur und Traditionen, Bräuche und Sitten anderer Länder kennenlernen.
3. Reisen bildet.	**c.** Der Mensch wird klüger und allseitig entwickelt. Man sagt auch: man glaubt einem Augen mehr als zwei Ohren.
4. Wer wandert und reist von Süd nach Nord, erkennt die Welt von Ort zu Ort.	**d.** Nicht jeder kann sich eine Reise leisten, aber wenn man einen Wunsch hat, zu reisen, muss man Geld sparen und die Welt dann entdecken.

II. Welche Motive bewegen die Menschen zum Reisen?

1. Kultur anderer Länder
2. alltägliche Routine
3. Atmosphäre anderer Städte
4. Stress in der Arbeit
5. neue Bekanntschaften

III. Welche Beschreibungen passen zu welchem Motiv?

a. jeden Morgen um dieselbe Zeit aufstehen - - - -
b. Sehenswürdigkeiten erkunden - - - -
c. immer mit den selben Menschen sprechen -- - -
d. über das Leben in anderen Ländern sprechen - - - -
e. die ungewöhnliche Architektur bewundern - - - -
f. täglich viele langweilige Aufgaben erfüllen - - - -
g. Einkaufsbummel in einer fremden Stadt erleben - - - -
h. Gerichte einer anderen Küche kosten - - - -

IV. Welche Motive bewegen dich zum Reisen?
Gebraucht dabei ----
Für mich spielt/spielen … eine große Rolle.
Es ist für mich wichtig, dass ….
… deshalb/darum … .
Eine Reise unternehmen/ im Urlaub verreisen/ von einer Reise träumen

V. (Hausaufgaben prüfen)
Welche Reisen unterscheidet man?

a. Wandreisen
b. Kreuzfahrten
c. Studienreisen
d. Radreisen
e. Trampen,
f. Familienurlaub,
g. Klassenfahrten,
i. Abenteuerreisen
k. Sprachreisen,
l. CouchSurfing

Was sind die Besonderheiten dieser Reisen?

Diese Reisen werden in der Regel von speziell qualifizierten Reiseleitern begleitet und bieten ein umfangreiches und intensives Besichtigungsprogramm.
Das Stichwort für diese Reise ist Freiheit. Bei diesem Reisen spart man das Reisegeld, man denkt nicht an die Zeit, man reist ohne Ziel.
Wenn man eine Reise plant, kann man auf der Internetseite andere Mitglieder suchen, die nicht in der Nähe des Reiseziels wohnen.

Man verbringt viel Zeit mit der Familie.
Das Ziel dieser Reise ist nicht sehr weit entfernt.
Kleine Kinder reisen oft kostenlos.
Man kann sich viel mit den Muttersprachlern unterhalten.
Man möchte etwas Nichtalltägliches erleben.
Man will seine Fremdsprachenkenntnisse vertiefen.
Meistens ist es eine Auslandsreise.

VIII.

I. Text - Urlaubmöglichkeiten

Inlandsziele **Auslandsziele**

die Ostsee, Spanien, Italien, Bayern, Ostdeutschland, die Nordsee Griechenland, die Türkei, Mallorca, Ungarn, Tschechien, Österreich, Skandinavien, Frankreich, Nordamerika.

II. Erklärt die Bedeutung aller Wörter.

eine Städtereise machen	a. der Familie dienlich, ihr entgegenkommend sein.
die Urlaubsinsel	b. auf Reisen sein
familienfreundlich	c. in einer bestimmten Richtung verlaufen
unterwegs sein	d. Reise, bei der jemand als Ziel eine Stadt oder mehrere Städte hat
Trend erkennen	e. Insel, die vor allem für ihren Tourismus bekannt ist

III. Welche Antwort passt zum Text!

1. 23 Prozent der Deutschen fahren in ihrem Urlaub ins Ausland.
2. Man kann an die Ost- oder Nordsee fahren oder Urlaub am Strand machen.
3. Man kann eine schöne Städtereise nach Frankfurt machen.
4. Acht Prozent der Deutschen fahren nach Spanien, besonders nach Mallorca, weil Mallorca die Urlaubsinsel der Deutschen beliebt ist.
5. Gleich nach Spanien kommt Griechenland.

IV. Füllt die Lücken in den Sätzen.

1. Viele Deutsche fahren nach …, ….
2. Griechenland und Kroatien sind ebenfalls ….
3. In den meisten Familien fahren alle nach … und machen Dort eine ….
4. Es gibt verschiedene …, Urlaub zu machen.
5. Für viele Deutsche bedeutet Urlaub warmes …, viel …, Strand und einfach gutes … .

---

beliebt, Griechenland, Ägypten, Kreuzfahrt, Kroatien, Wetter, Essen, Reisemöglichkeiten, Sonne.

V. Beantwortet die Fragen

1. Warum machen viele Deutsche ihren Urlaub in Deutschland?

2. Zu welchem Zweck reisen viele Deutsche?
3. Warum ist Italien ein schönes Land für den Familienurlaub?
4. Welche Reisemöglichkeiten haben viele Deutsche?/Womit reisen sie in den Urlaub?
5. Welche Reisen sind unter den Deutschen beliebt?

IV. Warum lohnt es sich, eine Reise in einem Reisebüro zu buchen? Verbinden Sie die Satzteile!

1. Es lohnt sich, …	a. kann das Reisebüro auch ihre Tickets bestellen.
2. Wenn sie sich für eine Flugreise entscheiden, …	b. wie man ein Visum beantragen muss.
3. Wenn man ein Hotel buchen will, …	c. eine Reise in einem Reisebüro zu buchen.
4. Sie wissen doch am besten, …	d. kann das Reisebüro seine Busse zur Verfügung.
5. Wenn das Ziel des Ausfluges entfernt ist, …	e. können die Mitglieder immer preisgünstige Angebote empfehlen.

1. Wie heißt das Reisebüro, in dem Sie arbeiten.
2. Ziel/ Zweck Warum bevorzugen die Menschen die Reisen mit diesem Reisebüro?
3. 4. Wie sind die Preise für verschiedene Reisen?
4. Jahreszeit der Reise
5. Zeitdauer/ Wie lange dauern die Reisen?
6. Verkehrsmittel / Womit machen die Menschen ihren Urlaub?
7. Übernachtungsmöglichkeiten/ Hotels, Jugendherbergen.
8. Welche Angebote hat dieses Reisebüro?

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

– текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

– промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося.

Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

– академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

– выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях, защита проектов и др.;

– прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

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;

– ответ 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 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.

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 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).

.

Критерии оценки эссе:

«Отлично» – исключительные знания материала, абсолютное понимание сути, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенный, содержательный, аргументированный, конкретный и исчерпывающий ответ.

«Хорошо» – глубокие знания материала, правильное понимание сути, знание основных понятий и положений, содержательный, полный и конкретный ответ.

«Удовлетворительно» – твердые, но недостаточно полные знания, верное понимание сути, в целом правильный ответ.

«Неудовлетворительно» – непонимание сущности задания, грубые ошибки в ответе.

Критерии оценки практического задания:

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

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***

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга.

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине выставляется по пятибалльной системе.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам - программам среднего профессионального образования, программ бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	**Критерии оценки освоения обучающимся учебной 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
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
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
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

Если результат контроля успеваемости в рамках проведения контрольных мероприятий промежуточной аттестации (рубежный рейтинг обучающегося) неудовлетворительный (получено менее 13 рейтинговых баллов), то промежуточная аттестация по учебной дисциплине (модулю) невозможна даже при наличии высокого текущего рейтинга, полученного по итогам текущего контроля по учебной дисциплине (модулю).

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утвержден и введен в действие решением ПЦК Колледжа РГСУ на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г. № 1100	Протокол заседания ПЦК № 10 от «10» мая 2024 года	01.09.2024 г.
2.			
3.			
4			

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
_____/Косоплечев А.В./
«24» мая 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:
ОПЦ.04 «Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве»

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

НАПРАВЛЕННОСТЬ
Гостиничные услуги

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

Уровень профессионального образования
среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: среднее общее образование

Форма обучения
Очная

Москва, 2024 г.

Фонд оценочных средств дисциплины *«Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве»* разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г № 1100, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе среднего профессионального образования – программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.:

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан рабочей группой в составе: Н.А. Черных, О.Г. Большакова, А.А. Смагин, А.С. Митюшина.

Фонд оценочных средств дисциплины обсужден и утвержден на заседании ПЦК социально-правовое. Протокол №10 от «10» мая 2024 года.

Председатель ПЦК _____ И.С. Холина

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине....4

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины 4

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине 15

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине...15

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине 17

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 19

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)....19

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 19

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 22

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ....1

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для	определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации

	выполнения задач профессиональной деятельности	планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи	содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты

		открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования	
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной

		диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников

			Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские

			продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 2.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах	Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах

		выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с	размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения

		правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения	
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.	Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме

		оборудованием	Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.	Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров,	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров,

		казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов,

			используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
ПК 2.4.	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями

		Вести журнал передачи смены	гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является *другая форма контроля*, которая проводится в *устной* форме.

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Коды контролируемых компетенций ОК 01-05, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1. ПК 2.2, ПК 2.3., ПК 2.4.

1. Теоретический блок вопросов:
2. Понятие правового и документационного обеспечения в сфере профессиональной деятельности.

3. Значение учебной дисциплины в профессиональной подготовке специалистов гостиничного бизнеса.
4. Понятие предпринимательской деятельности, ее признаки
5. Понятие, предмет, принципы и источники российского гражданского права
6. Имущественные и связанные с ними личные неимущественные отношения
7. Гражданские правоотношения: понятие, виды, структура. Юридические факты в гражданских правоотношениях.
8. Действие законодательных актов и других нормативных документов, регулирующих предпринимательскую деятельность в РФ
9. Понятия и признаки юридического лица
10. Образование, реорганизация и прекращение деятельности юридических лиц
11. Отдельные виды юридических лиц
12. Индивидуальные предприниматели
13. Сделки: понятие, содержание, форма
14. Представительство и доверенность
15. Сроки осуществления и защиты гражданских прав
16. Общие положения об обязательствах
17. Общие положение о договорах. Публичный договор и его роль в гостиничной индустрии
18. Порядок заключения, изменения и расторжения договора
19. Отдельные виды обязательств
20. Защита прав потребителей
21. Международная гостиничная конвенция
22. Общие требования к правилам предоставления услуг
23. Правовое регулирование рекламы
24. Трудовое право как отрасль права РФ: понятие, предмет. Трудовые правоотношения
25. Изучение трудового законодательства разных уровней: федеральное, субъектов РФ и локальных нормативных актов
26. Особенности трудовых отношений в сфере гостиничном бизнесе
27. Правовое положение Федеральной службы по труду и занятости, ее функции. Контроль за соблюдением законодательства о занятости и социальных гарантия
28. Трудовой договор: понятие, стороны, содержание, сроки, форма. Отличия от гражданско-правового договора
29. Порядок заключения трудового договора: возрастной ценз, гарантии, необходимые документы для работы в гостинице, испытательный срок
30. Определение оснований прекращения трудового договора. Изменения трудового договора (переводы и перемещения)
31. Трудовой договор и право социального обеспечения
32. Понятие рабочего времени. Виды рабочего времени. Учет рабочего времени. Нормальная продолжительность рабочего времени.
33. Определение понятия сокращенной продолжительности рабочего времени
34. Ненормированное рабочее время. Режим рабочего времени в гостиничной индустрии
35. Понятие времени отдыха. Виды времени отдыха. Выходные дни. Отпуска
36. Оплата труда: основные понятия, гарантии, формы. Заработная плата: установление, системы, порядок выплаты, ограничение удержаний. Ответственность за задержку выплаты заработной платы
37. Изучение порядка исчисления средней заработной платы. Гарантийные и симулирующие выплаты
38. Определение оплаты труда различных категорий работников, в особых условиях и при других отклонениях от нормальных условий труда.
39. Гарантии и компенсации работникам. Особенности материальной ответственности в гостиничной индустрии.
40. Административное право как отрасль и его источники
41. Административные правонарушения: понятие, признаки

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

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине

Раздел -1 Введение в дисциплину
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате написания эссе
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01-05, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1. ПК 2.2, ПК 2.3., ПК 2.4.

Тема эссе:

1. Значение учебной дисциплины в профессиональной подготовке специалистов туроператорских компаний
2. Значение учебной дисциплины в профессиональной подготовке специалистов турагентских компаний

Раздел -2 Основы предпринимательского и гражданского права
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения практических заданий
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01-05, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1. ПК 2.2, ПК 2.3., ПК 2.4.

Практические задания:

1. Выберите форму собственности для своей туркомпании. Подготовьте соответствующие документы для регистрации своей компаний.
2. Составьте краткий свод правил из законодательных актов и других нормативных документов, регулирующих предпринимательскую деятельность в РФ
3. Составьте краткий свод правил из законодательных актов и других нормативных документов, регулирующих туристическую и гостиничную деятельность в РФ

Раздел -3 Трудовое право
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения практических заданий

Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01-05, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1. ПК 2.2, ПК 2.3., ПК 2.4.

Практические задания:

1. Обговорите с кандидатом на работу все условия его трудоустройства и составьте трудовой договор с учетом этих договоренностей и требований трудового законодательства.

Раздел -4 Административное право
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате решения ситуационных задач
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01-05, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1. ПК 2.2, ПК 2.3., ПК 2.4.

Ситуационные задачи:

Подготовьте претензию в туристскую фирму по поводу качества туристского продукта, в претензии сделайте ссылки на статьи Федеральных Законов которыми вы руководствовались. Примерный план составления претензии:
- «шапка»: кому предназначен документ (наименование организации, ФИО директора), от кого (ФИО заявителя, паспортные данные, контактный телефон);
- когда, где, что было приобретено, по какой цене (например, 25.09.2015г. мною ….. в турагентстве «Мир», был приобретен 5-дневный тур на Кипр, стоимостью 87 000 рублей);
- какие недостатки обнаружены (например, тур включал трансфер из аэропорта до гостиницы, но пока я получал проходил таможню и багаж автобус уехал и мен пришлось добираться до гостиницы самостоятельно на такси);
- что Вы просите / требуете (например, в соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу произвести перерасчет и вернуть деньги за трансфер в размере 543 рублей.);
дата составления; подпись. 22 Порядок и правила выполнения задания.
Распределитесь в группы не более 4 человек. Обсудите претензии, которые были написаны Вами индивидуально. Выберите из них одну, наиболее интересную и актуальную, доработайте ее, сформулировав требования в соответствии с требованиями действующего законодательства. Аргументируйте свой ответ.

Семья Петровых приобрела тур в одну из европейских стран. В аэропорту туристам не был обеспечен трансферт, и семье Петровых пришлось добираться до отеля, находящегося на отдаленном расстоянии от аэропорта, на такси. По возвращении домой указанные лица обратились в турфирму с претензией, в которой просили возместить понесенные ими расходы на оплату дороги до отеля, а также моральный вред, причиненный им в связи с непредоставлением туристского автобуса, указанного в договоре, дополнительными финансовыми потерями и стрессовым состоянием. Правомерны ли требования семьи Петровых?

Раздел -5 Делопроизводство и общие нормы оформления документов
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения практических заданий
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01-05, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1. ПК 2.2, ПК 2.3., ПК 2.4.

Практические задания:

1. Разработайте должностную инструкцию для любой должности в турфирме или гостинице. Оформите ее согласно требованиям.
2. Составьте штатное расписание для любого отдела в турфирме или гостинице. Оформите ее согласно требованиям.
3. Составьте приказ для любого отдела в турфирме или гостинице. Оформите ее согласно требованиям.
4. Составьте протокол собрания любого отдела в турфирме или гостинице. Оформите ее согласно требованиям.
5. Составьте объяснительную записку. Оформите ее согласно требованиям.

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

– текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

– промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

– академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

– выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях, защита проектов и др.;

– прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

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;

– ответ 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 практического задания:

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

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 реферата

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

По окончанию 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 решения ситуационной задачи (аналитического задания):

Оценка «отлично» выставляется, если задача решена грамотно, ответы на вопросы сформулированы четко. Эталонный ответ полностью соответствует решению студента, которое хорошо обосновано теоретически.

Оценка «хорошо» выставляется, если задача решена, ответы на вопросы сформулированы не достаточно четко. Решение студента в целом соответствует эталонному ответу, но не достаточно хорошо обосновано теоретически.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задача решена не полностью, ответы не содержат всех необходимых обоснований решения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если задача не решена или имеет грубые теоретические ошибки в ответе на поставленные вопросы.

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***

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга.

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине выставляется по пятибалльной системе.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам - программам среднего профессионального образования, программ бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	**Критерии оценки освоения обучающимся учебной 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
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
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
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

Если результат контроля успеваемости в рамках проведения контрольных мероприятий промежуточной аттестации (рубежный рейтинг обучающегося) неудовлетворительный (получено менее 13 рейтинговых баллов), то промежуточная аттестация по учебной дисциплине (модулю) невозможна даже при наличии высокого текущего рейтинга, полученного по итогам текущего контроля по учебной дисциплине (модулю).

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утвержден и введен в действие решением ПЦК Колледжа РГСУ на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г. № 1100	Протокол заседания ПЦК № 10 от «10» мая 2024 года	01.09.2024 г.
2.			
3.			
4			

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
_____/Косоплечев А.В./
«24» мая 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:
ОПЦ.05 «Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса»

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

НАПРАВЛЕННОСТЬ
Гостиничные услуги

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

Уровень профессионального образования
среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: среднее общее образование

Форма обучения
Очная

Москва, 2024 г.

Фонд оценочных средств дисциплины *«Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса»* разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г № 1100, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе среднего профессионального образования – программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.:

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

Фонд оценочных средств дисциплины обсужден и утвержден на заседании ПЦК сервиса и туризма. Протокол №10 от «10» мая 2024 года.

Председатель ПЦК _____ Н.А. Черных
(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине....4

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины 4

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине 7

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине....7

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине 8

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 9

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)....9

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 10

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 12

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ....1

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные	определять задачи для поиска информации определять необходимые источники	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования

	технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи	содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты

		презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования	
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является *другая форма контроля*, которая проводится в *устной* форме.

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Коды контролируемых компетенций ОК 01-03, ПК 1.1

Теоретический блок вопросов:

1. Понятия и сущность предпринимательства.
2. Условия для развития предпринимательской деятельности: экономические, социальные и правовые.
3. Цели и задачи предпринимательства.
4. Принципы, признаки, функции предпринимательства.
5. Предпринимательская деятельность и предпринимательские отношения.
6. Типы и виды предпринимательства.
7. Производственное, коммерческое предпринимательство.
8. Финансовое предпринимательство.
9. Консультационное предпринимательство.
10. Предпринимательская деятельность малых предприятий
11. Юридические основания для открытия предпринимательской деятельности.
12. Сущность предпринимательской среды.
13. Внешняя и внутренняя предпринимательская среда.
14. Объекты и субъекты предпринимательской деятельности.
15. Предприниматель, потребитель, наемный работник, государство как субъекты предпринимательской деятельности.
16. Портрет современного предпринимателя.
17. Основные составляющие современной концепции деловых качеств предпринимателя.
18. Товар как объект предпринимательской деятельности. Свойства товара.
19. Потребительская ценность товара.
20. Понятие уникального торгового предложения.
21. Закономерности создания новых товаров
22. Предпринимательская идея и её выбор.
23. Источники формирования предпринимательских идей.
24. Методы выработки предпринимательских идей.
25. Процесс генерации предпринимательской идеи.
26. Общая схема предпринимательских действий.
27. Основные типы ключевых факторов успеха.
28. Основные стадии жизненного цикла товара.
29. Новые бизнес-модели.
30. Стратегия достижения успеха.
31. Создание собственного дела.
32. Общие условия и принципы.
33. Правила start-up.
34. Основные этапы создания предпринимательской единицы.
35. Порядок создания нового предприятия и его государственной регистрации.
36. Финансовое обеспечение деятельности предпринимательской единицы.
37. Основные источники финансирования предпринимательской единицы: банковские и коммерческие кредиты, лизинг, франчайзинг.
38. Венчурное финансирование.
39. Бизнес-ангелы.

40. Назначение, цели и задачи бизнес-планирования.
41. Функции бизнес-планов.
42. Внутренние и внешние адресаты бизнес-планов. Виды бизнес-планов.
43. Структура бизнес-плана.
44. Краткое содержание разделов бизнес-плана
45. Методики разработки бизнес-плана
46. Разработка концепции бизнес-плана.
47. Основные направления и характеристики планируемой деятельности.
48. Характеристика предприятия, планирующего производство (продажу) продукции (услуг).
49. Определение миссии (философии) предприятия.
50. Цели бизнеса. Функции целей бизнеса.
51. Определение целей разработки бизнес-плана
52. План маркетннга
53. План производства (Эксплуатационная программа гостиничного предприятия).
54. Потребность в материальных и трудовых ресурсах.. структура (суть проекта; эффективность проекта, сведения о фирме; план действий; назначение, цели и задачи написания
55. Финансовый план. Потребность в капитале и источники финансирования; план возврата кредита)
56. Резюме бизнес-плана. Инвестиционное предложение

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине

Раздел -1 Содержание предпринимательской деятельности
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения практической работы
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01-03, ПК 1.1

Практическая работа:

1. С помощью SWOT-анализа оцените себя как предпринимателя
2. Создайте уникальное торговое предложения для компании, разработанной на дисциплине «Основы бережливого производства»

Раздел -2 Основы предпринимательского и гражданского права
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения практических заданий
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01-03, ПК 1.1

Практические задания:

1. Генерирование идеи для открытия турфирмы или гостиницы
2. Оцените идеи экспертными методами
3. Примите решение об идеи для своего предприятия.

Раздел -3 Создание собственного дела
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения практических заданий
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01-03, ПК 1.1

Практические задания:

1. Подберите подходящую бизнес-модель для своего предприятия. Обоснуйте выбор и пропишите алгоритм работы.
2. Определите источники финансирования нового предприятия
3. Составьте коммерческое предложение для инвесторов

Раздел -4 Технология бизнес-планирования
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения практических заданий
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01-03, ПК 1.1

Практические задания:

1. Составьте бизнес-план создания своей компании:
    - Миссия предприятия
    - Цели предприятия
    - Описание продукта
    - Анализ рынка
    - Определение целевой аудитории
    - Производственный план и расчет себестоимости
    - Маркетинговый план
    - Организационный план
    - Финансовый план

Используйте данные разработанный ранее на дисциплинах социально-гуманитарного, общепрофессионального и профессионального цикла.

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

– текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

– промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

– академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

– выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях, защита проектов и др.;

– прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

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;

– ответ 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 практического задания:

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

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 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).

Критерии оценки решения ситуационной задачи (аналитического задания):

Оценка «отлично» выставляется, если задача решена грамотно, ответы на вопросы сформулированы четко. Эталонный ответ полностью соответствует решению студента, которое хорошо обосновано теоретически.

Оценка «хорошо» выставляется, если задача решена, ответы на вопросы сформулированы не достаточно четко. Решение студента в целом соответствует эталонному ответу, но не достаточно хорошо обосновано теоретически.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задача решена не полностью, ответы не содержат всех необходимых обоснований решения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если задача не решена или имеет грубые теоретические ошибки в ответе на поставленные вопросы.

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***

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга.

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине выставляется по пятибалльной системе.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам - программам среднего профессионального образования, программ бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	**Критерии оценки освоения обучающимся учебной 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
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
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
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

Если результат контроля успеваемости в рамках проведения контрольных мероприятий промежуточной аттестации (рубежный рейтинг обучающегося) неудовлетворительный (получено менее 13 рейтинговых баллов), то промежуточная аттестация по учебной дисциплине (модулю) невозможна даже при наличии высокого текущего рейтинга, полученного по итогам текущего контроля по учебной дисциплине (модулю).

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утвержден и введен в действие решением ПЦК Колледжа РГСУ на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г. № 1100	Протокол заседания ПЦК № 10 от «10» мая 2024 года	01.09.2024 г.
2.			
3.			
4			

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
_____/Косоплечев А.В./
«24» мая 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:
ОПЦ.06 «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

НАПРАВЛЕННОСТЬ
Гостиничные услуги

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

Уровень профессионального образования
среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: среднее общее образование

Форма обучения
Очная

Москва, 2024 г.

Фонд оценочных средств дисциплины *«Менеджмент в туризме и гостеприимстве»* разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г № 1100, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе среднего профессионального образования – программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.:

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

Фонд оценочных средств дисциплины обсужден и утвержден на заседании ПЦК сервиса и туризма. Протокол №10 от «10» мая 2024 года.

Председатель ПЦК _____ Н.А. Черных
(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине....4

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины 4

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине 7

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине....7

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине 8

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 8

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)....8

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 9

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 11

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ....1

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной	определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска;	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска

	деятельности	структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в	содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты

		профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования	
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Основы трудового законодательства Российской Федерации

	и гостеприимства		Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является *другая форма контроля*, которая проводится в *устной* форме.

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Коды контролируемых компетенций ОК 01-03, ПК 1.1-1.3

Теоретический блок вопросов:

1. Введение. Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности. Основные понятия и управленческие категории
2. История развития менеджмента
3. Развитие туризма и сферы гостеприимства в России
4. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления
5. Система управления туризмом и сферой гостеприимства. Экономические функции.
6. Виды предпринимательства в сфере туризма и гостеприимства
7. Основные задачи турагента и туроператора.
8. Структура управления организацией в сфере туризма и гостеприимства. Цели, задачи.
9. Функции и принципы управления. Классификация принципов управления
10. Понятие и классификация методов управления. Понятие самоуправления
11. Управление персоналов в организации туризма и гостеприимства
12. Понятие эффективности менеджмента в туризме и гостеприимстве
13. Экономическая эффективность

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине

Раздел -1 Введение в дисциплину
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения практической работы и подготовки докладов
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01-03, ПК 1.1-1.3

Практическая работа:

1. Подготовка докладов на темы:
    - Научная школа менеджмента
    - Административная школа менеджмента
    - Школа человеческий отношений
    - Поведенческая школа
    - Количественный подход
    - Процессный подход
    - Системный подход
    - Ситуационный подход
2. Определите основные методы контроля и мотивации для компании разрабатываемой на дисциплине «Основы бережливого производства»
3. Рассчитайте прогнозируемую экономическую эффективность проектируемой компании

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

– текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

– промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

– академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

– выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях, защита проектов и др.;

– прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

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;

– ответ 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 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 практического задания:

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

Критерии оценки решения ситуационной задачи (аналитического задания):

Оценка «отлично» выставляется, если задача решена грамотно, ответы на вопросы сформулированы четко. Эталонный ответ полностью соответствует решению студента, которое хорошо обосновано теоретически.

Оценка «хорошо» выставляется, если задача решена, ответы на вопросы сформулированы не достаточно четко. Решение студента в целом соответствует эталонному ответу, но не достаточно хорошо обосновано теоретически.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задача решена не полностью, ответы не содержат всех необходимых обоснований решения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если задача не решена или имеет грубые теоретические ошибки в ответе на поставленные вопросы.

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***

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга.

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине выставляется по пятибалльной системе.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным

программам - программам среднего профессионального образования, программ бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	**Критерии оценки освоения обучающимся учебной 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
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
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
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

Если результат контроля успеваемости в рамках проведения контрольных мероприятий промежуточной аттестации (рубежный рейтинг обучающегося) неудовлетворительный (получено менее 13 рейтинговых баллов), то промежуточная аттестация по учебной дисциплине (модулю) невозможна даже при наличии высокого текущего рейтинга, полученного по итогам текущего контроля по учебной дисциплине (модулю).

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утвержден и введен в действие решением ПЦК Колледжа РГСУ на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г. № 1100	Протокол заседания ПЦК № 10 от «10» мая 2024 года	01.09.2024 г.
2.			
3.			
4			

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
_____/Косоплечев А.В./
«24» мая 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:
ОПЦ.07 «Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве»

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

НАПРАВЛЕННОСТЬ
Гостиничные услуги

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

Уровень профессионального образования
среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: среднее общее образование

Форма обучения
Очная

Москва, 2024 г.

Фонд оценочных средств дисциплины *«Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве»* разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г № 1100, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе среднего профессионального образования – программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.:

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан рабочей группой в составе: Н.А. Черных, Н.А. Шаповалова, В.А. Ильин, А.С. Митюшина, Д.С. Строев.

Фонд оценочных средств дисциплины обсужден и утвержден на заседании ПЦК коммуникационно- информационное. Протокол №10 от «10» мая 2024 года.

Председатель ПЦК А.В. Новиков

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине....4

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины 4

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине 13

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине...13

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине 14

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 17

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)....17

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 18

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 21

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ....1

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и

		поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов

		(текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	профессиональной направленности
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства
ПК 1.3.	Координировать и контролировать	Владеть технологией делопроизводства	Законодательство Российской Федерации в

	деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	(ведение документации, хранение и извлечение информации)	сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских

			организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 2.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах	Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов Осуществлять расчеты с	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме

		гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения	Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.	Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации

		размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием	персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и

			психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.	Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного

		или иное средство размещения Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в

			гостиницах и иных средствах размещения

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является *зачет с оценкой*, который проводится в *устной* форме.

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 09, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3

Теоретический блок вопросов:

1. Информатика – предмет и задачи.
2. Информационный потенциал общества.
3. Информация и данные.
4. Краткая характеристика информационных процессов
5. Назначение и классификация компьютерных сетей.
6. Локальные вычислительные сети. Назначение, функциональные возможности, топология.
7. Техническое обеспечение персонального компьютера. Состав и назначение основных устройств.
8. Техническое обеспечение персонального компьютера. Состав и назначение периферийных устройств.
9. Иерархическая организация памяти компьютера. Схема функционирования запоминающих устройств. Назначение и характеристики устройств внутренней памяти.
10. Иерархическая организация памяти компьютера. Схема функционирования запоминающих устройств. Назначение и характеристики устройств внешней памяти.
11. Программное обеспечение персонального компьютера. Классификация программного обеспечения.
12. Системное программное обеспечение. Операционные системы. Назначение и основные функции операционных систем.
13. Операционная система MS WINDOWS. Мультипрограммный режим работы. Пояснить принцип многооконного режима использования экрана.
14. Операционная система MS WINDOWS. Технология связывания и встраивания объектов. Пояснить принцип обмена данными между задачами-приложениями, понятия “приложение-сервер”, “приложение-клиент”.
15. Иерархическая организация хранения информации во внешней памяти компьютера. Понятия “логический диск”, “папка”. Средства MS WINDOWS для работы с папками.
16. Текстовый процессор MS Word. Документ и его состав. Краткая характеристика основных объектов документа.
17. Функциональные возможности текстовых редакторов, используемые при наборе текста. Средства повышения эффективности набора
18. Функциональные возможности текстовых редакторов, используемые при редактировании текста. Средства повышения эффективности редактирования.
19. Функциональные возможности текстовых редакторов, используемые при форматировании текста. Средства повышения эффективности форматирования.
20. Текстовый редактор MS Word. Создание серийных документов с использованием базы данных.
21. Текстовый редактор MS Word Создание типовых документов.
22. Набор сложного текста в MS Word: формул, таблиц, диаграмм.
23. Способы оформления и правила форматирования колонтитула.

24. Использование библиотеки стилей оформления текста. Процедуры создания новых стилей. Использование библиотеки стилей оформления текста при создании оглавления рукописи.
25. Редактор MS Publisher. Создание и редактирование бланков.
26. Редактор MS Publisher. Создание и редактирование буклетов.
27. Редактор MS Publisher. Создание и редактирование бюллетеней.
28. Редактор MS Publisher. Создание и редактирование макетных карточек.
29. Редактор MS Publisher. Создание и редактирование информационных табличек.
30. Редактор MS Publisher. Создание и редактирование календарей.
31. Редактор MS Publisher. Создание и редактирование каталогов.
32. Редактор MS Publisher. Создание и редактирование конвертов.
33. Редактор MS Publisher. Создание и редактирование наклеек.
34. Редактора FrontPage. Как вставить счетчик посещений страницы.
35. Редактора FrontPage. Что необходимо сделать для загрузки файла используя FTP.
36. Редактор FrontPage. Форматирование абзацев. Основные принципы.
37. Редактор FrontPage. Абсолютные и относительные ссылки.
38. Редактор FrontPage. Гиперссылки: создание, назначение.
39. Редактор FrontPage. Чем отличается закладка от гиперссылки.
40. Редактор FrontPage. Для чего нужны динамические кнопки.
41. Редактор FrontPage. Каким образом можно вставить фоновый звук в Web-документ.

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине

Раздел -1 Введение в учебную дисциплину
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате написания эссе
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 09, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3

Тема эссе:

1. Значение информационных технологий в профессиональной деятельности специалиста по туризму и гостеприимству

Раздел -2 Общий состав и структура ПК. Программное обеспечение ПК.
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения лабораторный раббот
Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 09, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3

Лабораторные работы:

1. Определить понятие «Файловая система».
2. Раскрыть понятия «файл» и «папка».
3. Указать общие свойства и различия объектов «файл» и «папка».
4. Назвать свойства файлов.
5. Дать характеристику структуры файловой системы ОС MS Windows*.
6. Охарактеризовать виды и особенности меню ОС MS Windows*
7. Охарактеризовать виды и особенности окон ОС MS Windows*
8. Назвать основные элементы интерфейса ОС MS Windows*.

Раздел -3 Базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ в области профессиональной деятельности

Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения лабораторных работ
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 09, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3

Лабораторные работы:

Текстовые редакторы

- Описать свойства объекта «символ».
- Описать свойства объекта «абзац».
- Описать действия для изменения параметров страницы?
- В каких единицах измеряется размер символов?
- Описать способы выравнивание абзаца по ширине?
- Описать способы изменения расстояния между абзацами?
- Описать технологию оформления многоколонного текста.
- Описать свойства объекта «страница».
- Описать свойства объекта «раздел».
- Описать возможные виды колонтитулов в одном документе и способы их создания.
- Описать способы ввода номеров страниц в документ и возможности по изменению их форматов.
- Дать определение понятию «Список» и описать виды списков.
- Описать способы изменения внешнего вида маркеров в маркированных списках.
- Описать способы изменения нумерации в многоуровневых списках.
- Дать определение понятию «Стиль» и охарактеризовать возможности этой функции текстового процессора.
- Описать способы создания и/или изменения стиля.
- Дать определение понятиям «Заголовок» и «Структура документа»
- Описать способ создания оглавлений и внесения изменений в них.
- Описать способ создания предметного указателя и внесения изменений в него.

Графические редакторы:

- Редактирование бланков (изменение макета, изменение цветовой схемы, добавление эмблемы, изменение личных данных, редактирование текста, перемещение объектов, сохранение бланка);
- Редактирование буклетов (изменение макета, изменение цветовой схемы, вставка адреса заказчика, добавление бланков, изменение личных данных, редактирование текста, перемещение объектов, сохранение буклета);
- Редактирование бюллетеней (изменение макета, изменение цветовой схемы, изменение внутренних страниц, изменение числа столбцов, вставка страниц, вставка адреса заказчика, изменение личных данных, подготовка к двухсторонней печати, редактирование текста, перемещение объектов, сохранение бюллетеней);
- Редактирование макетных карточек (изменение макета, изменение цветовой схемы, изменение ориентации, добавление эмблемы, изменение личных данных, подготовка визитной карточки печати, редактирование текста, перемещение объектов, сохранение визитной карточки);
- Редактирование информационных табличек (изменение макета, изменение цветовой схемы, редактирование текста, перемещение объектов, сохранение информационной таблички);
- Редактирование календарей (изменение макета, изменение цветовой схемы, изменение ориентации, выбор типа календаря, изменение диапазона дат, добавление в календарь событий, редактирование текста, перемещение объектов, сохранение календаря);

- Редактирование каталогов (изменение макета, изменение цветовой схемы, изменение внутренних страниц, вставка страниц, вставка адреса заказчика, изменение личных данных, редактирование текста, перемещение объектов, замена картинок, использование собственных рисунков или графических файлов, сохранение каталога);
- Редактирование конвертов (изменение макета, изменение цветовой схемы, изменение размера конверта, добавление эмблемы, изменение личных данных, редактирование текста, перемещение объектов, сохранение конверта);
- Редактирование наклеек (изменение макета, изменение цветовой схемы, изменение личных данных, редактирование текста, перемещение объектов, сохранение наклейки);
- Редактирование объявлений (изменение макета, изменение цветовой схемы, добавление отрывной части, вставка адреса заказчика, изменение личных данных, редактирование текста, перемещение объектов, сохранение объявления);
- Редактирование открыток (изменение макета, изменение цветовой схемы, изменение разметки, изменение размера и сгиба, вставка готовых надписей, изменение личных данных, редактирование текста, перемещение объектов, сохранение открытки);
- Редактирование плакатов (изменение макета, изменение размера плаката, изменение положения графических объектов, добавление обрамления, вставка готовых надписей, изменение личных данных, редактирование текста, перемещение объектов, сохранение плаката).

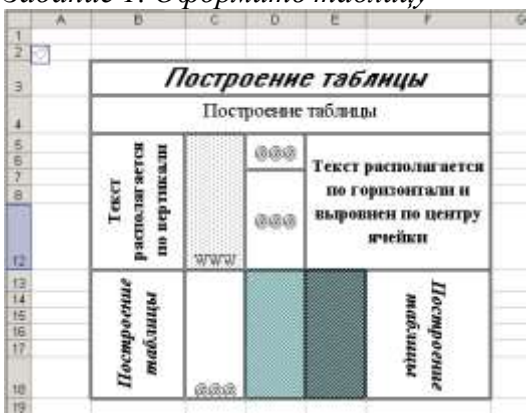
Презентации:

- Создание презентации для партнеров. Создание визуального ряда. Размещение текста на слайдах. Дополнительные возможности презентаций. Анимация.

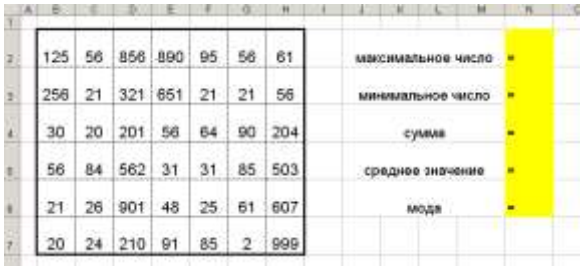
Обработка числовых данных:

Ввод данных, вычисление функций, форматирование таблицы.
Для форматирования ячеек используется диалоговое окно, которое можно вызвать через контекстное меню -> Формат ячеек.. или меню Формат -> Ячейки…
Диалоговое окно состоит из нескольких вкладок:
Число – для выбора формата данных (общий, текстовый, числовой, финансовый, денежный и т.д.)
Выравнивание – параметры для форматирования данных в ячейках (горизонтальное и вертикальное выравнивание, направление текста, перенос слов в ячейке)
Шрифт – параметры для шрифта (гарнитура, кегль, начертание, цвет)
Граница – параметры для настройки границ ячеек
Заливка – заливка ячеек
Защита – установка защиты данных

Задание 1. Оформить таблицу



Задание 2. Заполнить таблицу данными, вычислить.



125	56	856	890	95	56	61	максимальное число
256	21	321	651	21	21	56	минимальное число
30	20	201	56	64	90	204	сумма
56	84	562	31	31	85	503	среднее значение
21	26	901	48	25	61	607	мода
20	24	210	91	85	2	999	

Оформить таблицу, внести данные
Записать функции для определения максимального (МАКС), минимального числа (МИН), суммы (СУММ), среднего значения (СРЗНАЧ) и значения моды (МОДА) для всех введенных чисел.
Формат записи функции можно найти в диалоговом окне (или Вставка->Функция)
Использовать условное форматирование:
- для ячеек, в которых значения от 20 до 30, выбрать заливку желтого цвета
- для ячеек, в которых значения от 60 до 90, выбрать заливку зеленого цвета
- для ячеек, в которых значения от 200 до 600, выбрать заливку красного цвета
УСЛОВНОЕ ФОРМАТИРОВАНИЕ – применение параметров форматирования при выполнении заданных условий.
Условное форматирование можно задать для ячейки или блока ячеек. Используется команда меню Формат -> Условное форматирование.

Раздел -4 Возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности и информационная безопасность
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения лабораторных работ
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01, ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 09, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3

Лабораторные работы:

1. Создание web-страниц FrontPage
- Форматирование абзацев, списков и заголовков;
- Гиперссылки;
- Закладки;
- Настройка цвета ссылки;
- Динамические кнопки;
- Рисунки;
- Мультимедиа (добавление видео и анимации; добавление на страницу фонового звука);
- Web-компоненты(вставка рекламного баннера; добавление счетчика посещений страницы; вставка бегущей строки);
- Таблицы (вычерчивание таблицы; автоматическая вставка таблицы);
- Фреймы.

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

– текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

– промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

– академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

– выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях, защита проектов и др.;

– прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

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;

– ответ 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 практического задания:

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

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.

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 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).

Критерии оценки решения ситуационной задачи (аналитического задания):

Оценка «отлично» выставляется, если задача решена грамотно, ответы на вопросы сформулированы четко. Эталонный ответ полностью соответствует решению студента, которое хорошо обосновано теоретически.

Оценка «хорошо» выставляется, если задача решена, ответы на вопросы сформулированы не достаточно четко. Решение студента в целом соответствует эталонному ответу, но не достаточно хорошо обосновано теоретически.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задача решена не полностью, ответы не содержат всех необходимых обоснований решения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если задача не решена или имеет грубые теоретические ошибки в ответе на поставленные вопросы.

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***

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга.

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с

накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине выставляется по пятибалльной системе.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам - программам среднего профессионального образования, программ бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	**Критерии оценки освоения обучающимся учебной 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
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
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

1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

Если результат контроля успеваемости в рамках проведения контрольных мероприятий промежуточной аттестации (рубежный рейтинг обучающегося) неудовлетворительный (получено менее 13 рейтинговых баллов), то промежуточная аттестация по учебной дисциплине (модулю) невозможна даже при наличии высокого текущего рейтинга, полученного по итогам текущего контроля по учебной дисциплине (модулю).

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утвержден и введен в действие решением ПЦК Колледжа РГСУ на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г. № 1100	Протокол заседания ПЦК № 10 от «10» мая 2024 года	01.09.2024 г.
2.			
3.			
4			

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
_____/Косоплечев А.В./
«24» мая 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:
ОПЦ.08 «Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела»

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

НАПРАВЛЕННОСТЬ
Гостиничные услуги

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

Уровень профессионального образования
среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: среднее общее образование

Форма обучения
Очная

Москва, 2024 г.

Фонд оценочных средств дисциплины *«Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела»* разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г № 1100, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе среднего профессионального образования – программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.:

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан рабочей группой в составе: Н.А. Черных, Н.Н. Парасоцкая.

Фонд оценочных средств дисциплины обсужден и утвержден на заседании ПЦК сервиса и туризма. Протокол №10 от «10» мая 2024 года.

Председатель ПЦК _____ Н.А. Черных
(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине....4

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины 4

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине 12

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине...12

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине 13

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 16

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)....16

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 16

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 19

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ....1

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной	определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска;	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска

	деятельности	структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в	содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты

		профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования	
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность	Владеть технологией делопроизводства	Законодательство Российской Федерации в

	сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	(ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения,

			переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.	Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 2.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах	Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Предоставлять гостям информацию о городе	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации

		(населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов Осуществлять расчеты с гостями во время их	процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения

		размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения	лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.	Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения

		гостиничный комплекс или иное средство размещения Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения

			Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является *другая форма контроля*, которая проводится в *устной* форме.

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Коды контролируемых компетенций ОК 01-03, ОК 9, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1, ПК 2.3

Теоретический блок вопросов:

1. Основные понятия: отрасль, предприятие. Роль сферы туризма и гостеприимства в современной экономике.
2. Особенности производства и реализации услуг сферы туризма и гостеприимства. Сущность и специфика услуг. Туристский и гостиничный продукты, их составляющие.
3. Организация (предприятие) как первичный, главный и самостоятельный элемент экономической системы. Основы организации предпринимательской деятельности в туризме и гостиничном бизнесе
4. Формы управления организациями в сфере туризма и гостеприимства
5. Основы внутрифирменного планирования в современных условиях хозяйствования. Методы и принципы планирования. Система планов предприятия в сфере туризма и гостеприимства. Текущий план предприятия сферы туризма гостеприимства.
6. Структура доходов. Основные факторы, определяющими доход предприятия (загрузка номерного фонда и цены на услуги (стоимость номера, услуг питания, туроператорский и турагентских услуг, дополнительных услуг).
7. Понятие и содержание производственной (эксплуатационной) программы
8. гостиницы. Факторы формирования эксплуатационной программы. Планирование эксплуатационной программы. Показатели эксплуатационной программы.
9. Производственные фонды предприятий сферы туризма и гостеприимства. Имущество и капитал предприятия
10. Основные фонды предприятия: структура и классификация. Учёт стоимости основных средств предприятия. Показатели состояния и использования основных средств, расчёт потребности в основных средствах
11. Нематериальные активы: структура и классификация. Оценка и учёт нематериальных активов предприятия сферы туризма и гостеприимства. Учёт и оценка деловой репутации предприятия.
12. Оборотные средства предприятия, характеристика и состав оборотных средств, источники формирования и показатели использования, оценка потребности в оборотных средствах.
13. Капитальные вложения и их эффективность
14. Структура трудовых ресурсов и кадрового состава предприятия сферы туризма и гостеприимства
15. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда
16. Структура расходов (издержек). Классификация издержек на выполнение туроператорских, турагентских услуг и услуг гостеприимства.
17. Управление издержками предприятия. Принципы системы управления издержками. Факторы, влияющие на формирование издержек

18. Сущность экономической категории «цена». Состав цены. Методы формирования ценовой политики предприятий сферы туризма и гостеприимства. Механизмы ценообразования на услуги предприятий туризма и гостеприимства. Видов тарифных планов и тарифная политика.
19. Затратные подходы в формировании цены продукции (услуг) предприятий в сфере туризма и гостеприимства. Рыночные или маркетинговые методы в формировании цены на продукцию и услуги.
20. Основные показатели эффективности функционирования предприятия. Прибыль предприятия. Сущность экономической категории «прибыль». Рентабельность.
21. Специфические показатели оценки экономической эффективности предприятия в сфере туризма и гостеприимства.
22. Стратегии управления доходами. Факторы, влияющие на объем и уровень продаж предприятий сферы туризма и гостеприимства
23. Технологии максимизации доходов
24. Система нормативного регулирования бухгалтерского учета и отчетности на предприятии. Организация бухгалтерского учета и отчетности. Учётная политика и правила документооборота. Методы учёта доходов
25. Основные бухгалтерские документы и требования к оформлению отчётной бухгалтерской документации. Формы первичного учёта
26. Учет и порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов
27. Учёт реализации услуг по видам предоставляемых услуг. Отражение выручки от оказания услуг в бухгалтерском и налоговом учете.
28. Отражение выручки от оказания дополнительных услуг в бухгалтерском и налоговом учете
29. Внереализационные доходы предприятия в сфере туризма и гостеприимства.
30. Учёт операций в общественном питании. Первичные учётные документы в общественном питании
31. Особенности учёта расходов в составе расходов на предприятии в сфере туризма и гостеприимства
32. Учёт расходов на материально-техническое обеспечение предприятия.

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине

Раздел -1 Отраслевые и экономические особенности сферы туризма и гостеприимства
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения практической работы
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01-03, ОК 9, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1, ПК 2.3

Практическая работа:
1. Прогнозирование загрузки номерного фонда и расчет дохода гостиницы в соответствии с загрузкой
2. Расчет стоимости турпродукта. Расчет эффективности внедрения турпродукта в деятельность туроператора

Раздел -2 Ресурсы и издержки предприятия сферы туризма и гостеприимства
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения практических заданий
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01-03, ОК 9, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1, ПК 2.3

Практические задания:

Задача 1

Уставный капитал общества с ограниченной ответственностью – 330000 руб. У организации три учредителя: одно физическое и два юридических лица. Доли в уставном капитале распределяются поровну (по 110000 руб. каждому). Физическое лицо оплатило свою долю денежными средствами. Они были внесены на расчетный счет учреждаемой организации.

Первое юридическое лицо внесло в качестве вклада деньги в сумме 30000 руб. и основные средства стоимость 80000 руб, что соответствует их остаточной стоимости. Для их оценки был приглашен независимый оценщик. Второе юридическое лицо внесло в качестве вклада деньги в сумме 82000 руб. и материалы стоимостью 28000 руб.

Сумма НДС, восстановленная при передаче имущества, взносом в уставный капитал не признается.

Задача 2:

Компания решила увеличить свой уставный капитал на 60 000 руб. Увеличение происходит за счет средств добавочного капитала.

Отразить операцию записями.

Задача 3

Непубличное акционерное общество создает резервный капитал. Согласно уставу компании его размер равен 30% от суммы уставного капитала (50 000 руб.) и составляет 15 000 руб. В резервный капитал направляется 8% чистой прибыли компании. В 2014 г. компания получила чистую прибыль в размере 100 000 руб. После утверждения отчетности 2014 г. Владельцы компании приняли решение о направлении чистой прибыли в сумме 8000 руб. на формирование резервного капитала.

При создании резерва бухгалтер компании в 2015 г. должен сделать проводки.

Задача 4 Компания начала свою деятельность в 2010 г. По итогам текущего года была получена чистая прибыль в сумме 400 000 руб. Она должна быть отражена в прежней форме бухгалтерского баланса за 2010 г. по строке 470.

В 2011 г. владельцы компании приняли решение направить часть прибыли 2010 г. в сумме 330 000 руб. на выплату дивидендов. При этом прибыль фирмы за 2011 г. составила 80 000 руб.

В такой ситуации в бухгалтерском балансе за 2011 г. по строке 1370 будет отражена нераспределенная прибыль в размере:

400 000 - 330 000 + 80 000 = 150 000 руб.

Эту сумму владельцы компании распределяют в 2012 г.

Уставный капитал и учет его формирования: при учреждении организации, при его увеличении и уменьшении, при реорганизации и ликвидации организации.

Увеличение уставного капитала ОАО за счет размещения дополнительных акций.

Аннулирование собственных акций, выкупленных у акционеров.

Особенности раздельного учета неиспользованной и капитализированной нераспределенной прибыли.

Утверждение размера дивидендов, учет их начисления и выплаты.

Составить в письменном виде бухгалтерские проводки.

Раздел -3 Ценообразование на предприятии сферы туризма и гостеприимства
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения практических заданий
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01-03, ОК 9, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1, ПК 2.3

Практические задания:

1. Разработка тарифной политики для гостиничного предприятия с учетом сезонных и временных колебаний
2. Расчет цена туристского продукта с использованием различных методов

Раздел -4 Основы бухгалтерского и налогового учета
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения практических заданий
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01-03, ОК 9, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1, ПК 2.3

Практические задания:

Задача 1

В декабре 2011 года бухгалтер производственной компании начислил заработную плату в сумме:

- 445000 – работникам основного производства;
- 23000 руб. – работникам вспомогательного производства;
- 124000 – административно-управленческому персоналу;
- 33000 – работникам обслуживающих хозяйств;
- 18000 – продавцам, занятым реализацией готовой продукции.

Кроме того, ряду сотрудников компании была начислена премия к профессиональному празднику в сумме 40000 руб. Деньги были выплачены в январе следующего года. Сумма НДФЛ, удержанная с выплат работникам, составила 88790 руб.

Для упрощения примера порядок выдачи работникам аванса в счет выплаты заработной платы не рассматривается.

Составить бухгалтерские проводки по задолженности перед персоналом компании.

Задача 2

Компания начислила работникам заработную плату за отчетный месяц (22 рабочих дня) в сумме 180000 руб. С нее был удержан НДФЛ в сумме 23400 руб. При этом в середине месяца был выдан аванс за 10 отработанных дней в сумме 180000 руб.: 22 дня х 10 дней = 81818 руб.

В следующем месяца произведен окончательный расчет с работниками.

Составить бухгалтерские проводки по расчету с работниками.

Задача 3

В январе 2011 г. Компания решила перейти на безналичную форму расчетов заработной платы персоналу. Для этого она заключила с банком договор расчетно-кассовом обслуживании по выплате зарплаты с использованием пластиковых карт. В компании трудятся 200 сотрудников, которым необходимо открыть зарплатные счета. Согласно тарифам банка за изготовление пластиковых карт компания перечислила ему плату в размере 35000 руб. и единовременно за ежегодное обслуживание карточного счета – 44000 руб. Кроме того, за перечисление средств на карточные счета компании 2 раза в месяц будет уплачивать банку комиссию в размере 0,3% от общей суммы перевода.

В начале февраля работникам были выданы пластиковые карты. В середине месяца компания выплатила зарплату за первую половину февраля в сумме 420000 руб. Общая сумма трудовых вознаграждений за февраль составила 900000 руб. С нее был удержан НДФЛ в сумме 117000 руб.

Составить бухгалтерские проводки по данным операциям.

Задача 4.

В 2013 финансовом году компания зарегистрированная в форме ЗАО получила чистую прибыль от продажи готовой продукции в размере 670000 руб. В 2014 году было принято решение о ее распределении между акционерами прибыли и выплате им дивидендов. У компании 3 акционера:

- юридическое лицо, которому принадлежит 40% акций компании;
- физическое лицо, не являющееся работником компании, которому принадлежит 35% акций компании;
- физическое лицо, работающее в компании, которому принадлежит 25% акций компании.

При отражении чистой прибыли за 2013 год и реформации баланса бухгалтер необходимо составить проводки. Какие?

Задача 5

Непубличное акционерное общество «Салют» занимается производством. Организация относится к III классу профессионального риска и уплачивает взносы на «травматизм» по тарифу 0,4%. За декабрь 2014 г. работникам компании была начислена заработная плата в общей сумме 2 340 000 руб., в том числе:

- производственным рабочим - 1 456 000 руб.;
- работникам вспомогательного производства (котельной, занятой обеспечением основного производства тепловой энергией) - 56 000 руб.;
- административно-управленческому персоналу компании (генеральному директору, его заместителям, главному бухгалтеру) - 456 000 руб.;
- сотрудникам дома отдыха, который числится на балансе фирмы, - 48 000 руб.;
- сотрудникам, занятым в сбыте готовой продукции, - 260 000 руб.;
- работникам, занятым в деятельности по сдаче имущества в аренду, которая является для компании прочей, - 26 руб.;
- работникам, занятым организацией корпоративных мероприятий, - 38 000 руб. Компания уплачивает взносы во внебюджетные фонды в размере 30%,

В том числе: ПФР – 22 %, ФСС – 2.9 %, ФФОМС – 5,1 %.

Для упрощения примера предположим, что сотрудники фирмы не имеют права на вычеты по НДФЛ и относятся к лицам 1967 года рождения и моложе. Соответственно, взносы, уплачиваемые в Пенсионный фонд РФ, подразделяются на финансирование страховой и накопительной (?) части трудовой пенсии.

Отразить операции по начислению заработной платы и взносов во внебюджетные фонды бухгалтерскими проводками.

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

– текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

– промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

– академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

– выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях, защита проектов и др.;

– прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

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;

– ответ 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 практического задания:

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при

изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

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.

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 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).

Критерии оценки эссе:

«Отлично» – исключительные знания материала, абсолютное понимание сути, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенный, содержательный, аргументированный, конкретный и исчерпывающий ответ.

«Хорошо» – глубокие знания материала, правильное понимание сути, знание основных понятий и положений, содержательный, полный и конкретный ответ.

«Удовлетворительно» – твердые, но недостаточно полные знания, верное понимание сути, в целом правильный ответ.

«Неудовлетворительно» – непонимание сущности задания, грубые ошибки в ответе.

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***

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга.

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным

профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине выставляется по пятибалльной системе.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам - программам среднего профессионального образования, программ бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	**Критерии оценки освоения обучающимся учебной 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
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
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
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

Если результат контроля успеваемости в рамках проведения контрольных мероприятий промежуточной аттестации (рубежный рейтинг обучающегося) неудовлетворительный (получено менее 13 рейтинговых баллов), то промежуточная аттестация по учебной дисциплине (модулю) невозможна даже при наличии высокого текущего рейтинга, полученного по итогам текущего контроля по учебной дисциплине (модулю).

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утвержден и введен в действие решением ПЦК Колледжа РГСУ на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г. № 1100	Протокол заседания ПЦК № 10 от «10» мая 2024 года	01.09.2024 г.
2.			
3.			
4			

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
_____/Косоплечев А.В./
«24» мая 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:
ОПЦ.09 «Основы маркетинга гостиничных услуг»

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

НАПРАВЛЕННОСТЬ
Гостиничные услуги

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

Уровень профессионального образования
среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: среднее общее образование

Форма обучения
Очная

Москва, 2024 г.

Фонд оценочных средств дисциплины *«Основы маркетинга гостиничных услуг»* разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г № 1100, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе среднего профессионального образования – программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.:

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

Фонд оценочных средств дисциплины обсужден и утвержден на заседании ПЦК сервиса и туризма. Протокол №10 от «10» мая 2024 года.

Председатель ПЦК _____ Н.А. Черных
(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине....4

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины 4

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине 10

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине...10

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине 12

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 15

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)....15

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 15

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 18

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ....1

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства

		информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность	содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты

		коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования	
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и

			характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства
ПК 2.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах	Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Обрабатывать информацию о гостях	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения

		гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения	расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.	Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи,	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания

		по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения

			Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по дисциплине являются *другая форма контроля,* которая проводится в *устной* форме и *зачет с оценкой,* который проводится в *устной и письменной* форме.

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Коды контролируемых компетенций ОК 01-04, ПК 1.1, П 1.2, ПК 2.1, ПК 2.3

Теоретический блок вопросов:

3 семестр

1. Развитие маркетинговой концепции
2. Модель 4Р
3. 12 элементов комплекса маркетинга Нейла Бордена
4. Концепция маркетинга, ориентированной на рынок
5. Современная концепция маркетинга услуг
6. Разница между товаром и услугой
7. Маркетинговая среда компании
8. Схема проведения стратегического анализа
9. PEST- и STEP-анализ. Схема проведения
10. Группы влияния
11. Законы Энгеля
12. Анализ отрасли. Схема проведения

13. Ключевые факторы успеха
14. Анализ конкурентной среды. Схема проведения
15. Анализ конкурентов. Схема проведения
16. Оценка конкурентной позиции предприятия
17. Матрица БКГ. Схема проведения
18. Матрица Маккинзи. Схема проведения
19. ABC-анализ. Схема проведения
20. Матрица Ансоффа и стратегии роста бизнеса
21. SWOT-анализ как основа разработка стратегии предприятия

4 семестр

1. Типы маркетинговой информации
2. Классификация источников маркетинговой информации
3. Маркетинговые исследования и их виды
4. Количественные методы сбора первичных данных
5. Качественные методы сбора первичных данных
6. Смешанные методики сбора данных
7. Модель поведения потребителя
8. Культурные факторы, влияющие на поведение конечного потребителя
9. Социальные факторы, влияющие на поведение конечного потребителя
10. Личностные факторы, влияющие на поведение конечного потребителя. Стадии жизни взрослого человека по Уэллсу и Губеру
11. Психологические факторы, влияющие на поведение конечного потребителя
12. Процесс принятия решения о покупке
13. Процесс принятия решения о покупке нового товара
14. Целевой маркетинг. Его этапы
15. Понятие сегмента рынка. Принципы сегментации рынка
16. Методы сегментации.
17. Критерии оценки сегмента рынка

Практические задания:

Кейсы по темам:

- PEST- и STEP-анализ. Схема проведения
- Анализ отрасли. Схема проведения
- Анализ конкурентной среды. Схема проведения
- Анализ конкурентов. Схема проведения
- Оценка конкурентной позиции предприятия
- Матрица БКГ. Схема проведения
- Матрица Маккинзи. Схема проведения
- ABC-анализ. Схема проведения
- Матрица Ансоффа и стратегии роста бизнеса
- SWOT-анализ как основа разработка стратегии предприятия
- Количественные методы сбора первичных данных
- Качественные методы сбора первичных данных
- Смешанные методики сбора данных
- Методы сегментации.

- Портрет потребителя

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине

Раздел -1 Основы маркетинга гостиничных услуг
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения практической работы
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01-04, ПК 1.1, П 1.2, ПК 2.1, ПК 2.3

Практическая работа 1:

Проведите PEST-анализ гостиничной индустрии
1. Выпишите факторы, относящиеся к каждой группе (см. шаблон)
2. Оцените степень влияния каждого фактора на продажи и прибыль компании по 3-бальной шкале, где
1 балл влияние фактора мало, любое изменение фактора практически не влияет на деятельность компании
2 балла только значимое изменение фактора влияют на продажи и прибыль компании
3 балла влияние фактора высоко, любые колебания вызывают значимые изменения в продажах и прибыли компании
3. Самостоятельно или с привлечением экспертов оцените вероятность изменения каждого фактора по 5-ти бальной шкале, где 1 - низкая вероятность, 5 - высокая вероятность
4. Рассчитайте среднее арифметическое по сделанным оценкам
5. Рассчитайте значимость фактора для деятельности компании с учетом веса (влияния фактора)
6. Для каждого фактора опишите, какие изменения произойдут в отрасли, какие изменения произойдут в компании и меры, которые компании следует принять.

Практическая работа 2:

Проведите анализ конкурентных сил по Портеру
1. В шаблоне представлено 5 таблиц, каждая из которых оценивает уровень угрозы одной из пяти сил конкуренции по Майклу Портеру. В каждой таблице приведены параметры для оценки конкуренции и дано их краткое описание.
2. Оцените параметры по 3-х балльной шкале. Для того, чтобы оценить влияние каждой конкурентной силы из модели конкуренции Майкла Портера достаточно выбрать одно из трех утверждений в таблице и проставить соответствующий балл от 1 до 3.
3. Проставленные баллы суммируются в конце каждой таблице и предоставляется расшифровка их значений.
4. Заполните вкладку «Выводы и стратегия», описав ситуацию по каждому из факторов в отрасли и разработав рекомендации к дальнейшим действиям компании в данной ситуации

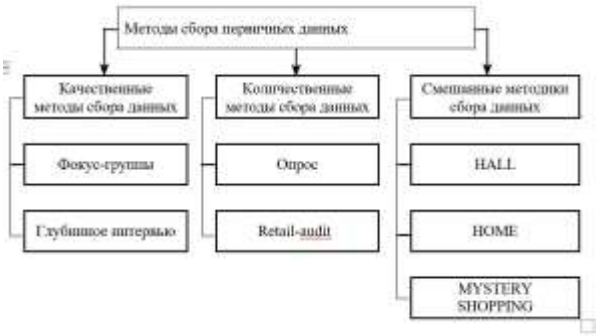
Практическая работа 3:

Проведите анализ конкурентов:
1. Определите важнейшие характеристики компаний отрасли: цена, качество, ассортимент, уровень сервиса и др.
2. Составьте список компаний данной отрасли (гостиничная индустрия)
3. Составьте несколько двухкоординатных карт с использованием различных сочетаний из выбранных характеристик (цена — качество, ассортимент — цена и др.)
4. Разместите характеристики анализируемых компаний на 2-координатных картах
5. Объедините в одну группу компании, попадающие на карте в одно пространство

6. Выделите стратегическую группу Вашей компании (Компании, попадающие на большинстве карт одно пространство с рассматриваемой компанией)

Практическая работа 4:

Проведите маркетинговое исследование:
1. Сформулируйте цель исследования
2. Проведите сбор информации о потребительских предпочтениях используя наиболее подходящий из предложенных методов.



3. Проведите анализ полученных данных

Практическая работа 5:

1. Проведите сегментацию рынка по методу группировок, начиная сегментацию с наиболее значимого фактора для сферы деятельности компании. Список возможных факторов приведен в таблице:

Фактор	Наиболее распространенные вариации значений факторов
Географические	
Регион	Ценрально-Черноземный район, Нечерноземье, Урал, Северный Кавказ, Дальний Восток и т.п.
Административное деление	Республика, край, область, район, город
Численность населения, чел. (для городов) Плотность населения	До 5 тыс., 5—20 тыс., 20—50 тыс., 50—100 тыс., 100—250 тыс., 250—500 тыс., 500 тыс. — 1 млн, 1—4 млн., свыше 4 млн
Климат	Умеренно-континентальный, континентальный, субтропический, морской
Демографические	
Возраст, лет	До 6, 6—11, 12—19, 20—34, 35—49, 50—64, свыше 65
Пол	Мужской, женский
Размер семьи, чел.	1—2, 3—4, 5 и более человек
Семейное положение и возраст	Молодые одиночки, живущие отдельно от родителей; юные молодожены без детей; молодожены с младшим ребенком до 6 лет; молодые семьи с младшим ребенком 6 лет и старше; пожилые семьи, дети которых живут отдельно; вдовствующие лица
Уровень дохода, зарплата	До 1, 5, 10, 15, 20, 25, 30, 40, 50, 70, 100 минимальных размеров оплаты труда
Виды профессий	Научные работники, преподаватели вузов, врачи, учителя, руководители предприятий, предприниматели, рабочие, работники колхозов и совхозов или акционерных сельхозпредприятий, фермеры, руководители государственных учреждений, работники торговли и сферы обслуживания, домохозяйки, пенсионеры, безработные
Уровень образования	Начальное, среднее и неполное среднее, среднее специальное, незаконченное высшее, бакалавр, высшее, магистр,

	ученая степень
Религия	Мусульманская, христианская, иудейская и др.
Национальность	Русские, украинцы, даргинцы, лакцы, агулы, кумыки, татары, евреи, лезгины, армяне, грузины и др.
Раса	Европеоидная, монголоидная и др.
Психографические	
Социальный слой	Неимущие, среднего достатка, более высокого (чем средний) уровня достатка, высокого достатка, очень высокого достатка
Фактор	Наиболее распространенные вариации значений факторов
Стиль жизни	Богемный, элитарный, молодежный, спортивный и т.п.
Личные качества	Амбициозность, авторитарность, импульсивность, стадный инстинкт и т.п.
	Поведенческие
Степень случайности покупки	Приобретение товаров обычно носит случайный характер, приобретение товаров иногда носит случайный характер
Поиск выгод	Поиск на рынке: изделий высокого качества, высокого сервиса, более низкой, чем обычно, цены
Статус постоянного клиента	Отсутствие такого статуса; наличие такого статуса в прошлом; потенциально постоянный клиент, приобретающий изделие в первый раз, постоянный клиент
Степень нуждаемости в продукте	Нужен постоянно, нужен время от времени, нет нужды в покупке
Степень лояльности к предприятию или изделию	Никогда не покупает продукцию данного предприятия, покупает продукцию данного предприятия только при более низкой цене на нее, чаще всего покупает продукцию данного предприятия, покупает продукцию только данного предприятия
Степень готовности купить изделие	Не желает покупать, не готов купить сейчас, недостаточно информирован, чтобы купить, интересуется изделием; стремится купить изделие
Эмоциональное отношение к продукции	Увлеченное, положительное, безразличное, негативное

2. Проведите анализ получившихся сегментов согласно критериям, дав обоснование каждому:

- емкость сегмента;
- доступность сегмента для предприятия;
- существенность сегмента;
- прибыльность;
- совместимость сегмента с рынком основных конкурентов;
- эффективность работы на выбранный сегмент;
- защищенность выбранного сегмента от конкуренции.

3. Согласно выбранному сегменту опишите портрет Вашего потребителя (ниже приведен пример).

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

– текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

– промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

– академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

– выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях, защита проектов и др.;

– прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

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;

– ответ 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 практического задания:

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при

изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

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***

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга.

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине выставляется по пятибалльной системе.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам - программам среднего профессионального образования, программ бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	**Критерии оценки освоения обучающимся учебной 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
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
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
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

Если результат контроля успеваемости в рамках проведения контрольных мероприятий промежуточной аттестации (рубежный рейтинг обучающегося) неудовлетворительный (получено менее 13 рейтинговых баллов), то промежуточная аттестация по учебной дисциплине (модулю) невозможна даже при наличии высокого текущего рейтинга, полученного по итогам текущего контроля по учебной дисциплине (модулю).

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утвержден и введен в действие решением ПЦК Колледжа РГСУ на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г. № 1100	Протокол заседания ПЦК № 10 от «10» мая 2024 года	01.09.2024 г.
2.			
3.			
4			

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
_____/Косоплечев А.В./
«24» мая 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО МОДУЛЮ:
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

НАПРАВЛЕННОСТЬ
Гостиничные услуги

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

Уровень профессионального образования
среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: среднее общее образование

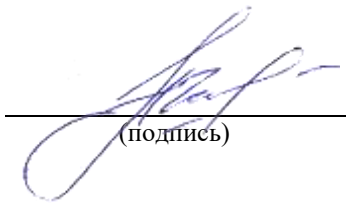
Форма обучения
Очная

Москва, 2024 г.

Фонд оценочных средств профессионального модуля *«Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»* разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г № 1100, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе среднего профессионального образования – программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.:

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

Фонд оценочных средств профессионального модуля обсужден и утвержден на заседании ПЦК сервиса и туризма. Протокол №10 от «10» мая 2024 года.

Председатель ПЦК  Н.А. Черных

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по модулю 4

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины 4

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине 10

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по модулю 10

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине 14

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 15

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по модулю (модулю) 15

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по модулю в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 15

1.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по модулю в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 17

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ....1

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по модулю

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
Общие компетенции		
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Знать: – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить – основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте – алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях – методы работы в профессиональной и смежных сферах – структуру плана для решения задач – порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности Уметь: – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте – анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части – определять этапы решения задачи – выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы – составлять план действия – определять необходимые ресурсы – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах – реализовывать составленный план

		– оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) –
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать: – номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности – приемы структурирования информации – формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации – порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств Уметь: – определять задачи для поиска информации – определять необходимые источники информации – планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию – выделять наиболее значимое в перечне информации – оценивать практическую значимость результатов поиска – оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач – использовать современное программное обеспечение – использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Знать: – содержание актуальной нормативно-правовой документации – современная научная и профессиональная терминология – возможные траектории профессионального развития и самообразования – основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности

		– правила разработки бизнес-планов – порядок выстраивания презентации – кредитные банковские продукты Уметь: – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности – применять современную научную профессиональную терминологию – определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования – выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи – презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план – рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования – определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности – презентовать бизнес-идею определять источники финансирования
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Знать: – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности – основы проектной деятельности Уметь: – организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать: – особенности социального и культурного контекста; – правила оформления документов и построения устных сообщений Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на

		государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать: – правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы – основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности – особенности произношения – правила чтения текстов профессиональной направленности Уметь: – понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы – участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы – строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности – кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
Профессиональные компетенции		
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Знать: – Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства – Основы трудового законодательства Российской Федерации – Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии – Оказывать первую помощь – Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги

		– Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг – Программное обеспечение деятельности туристских организаций – Этику делового общения – Основы делопроизводства Уметь: – Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) – Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры – Владеть культурой межличностного общения Иметь практический опыт в: – Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Знать: – Основы трудового законодательства Российской Федерации – Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников – Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг – Программное обеспечение деятельности туристских организаций – Основы делопроизводства Уметь: – Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов Иметь практический опыт в: – Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Знать: – Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства – Основы трудового законодательства Российской

		Федерации – Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии – Оказывать первую помощь – Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги – Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг – Программное обеспечение деятельности туристских организаций – Этику делового общения – Основы делопроизводства Уметь: – Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Иметь практический опыт в: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать: – Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства – Основы трудового законодательства Российской Федерации – Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии – Оказывать первую помощь – Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги – Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг – Программное обеспечение деятельности туристских организаций – Этику делового общения – Основы делопроизводства Уметь: – Владеть техникой переговоров, устного общения, включая

		телефонные переговоры Иметь практический опыт в: Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по профессиональному модулю является *экзамен по модулю*, который проводится в *устной и письменной* форме.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине «Координация работы служб и предприятий туризма и гостеприимства» является *другая форма контроля*, которая проводится в *устной* форме.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине «Основы делопроизводства» является *другая форма контроля*, которая проводится в *устной* форме.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине «Этика делового общения» является *другая форма контроля*, которая проводится в *устной* форме.

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по модулю

Коды контролируемых компетенций ОК 01-05, ОК 9, ПК 1.1-1.4

Теоретический блок вопросов:

1. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.
2. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.
3. Каналы продаж гостиничного продукта.
4. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства
5. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.
6. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб.
7. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства
8. Понятия: персонал, управление персоналом.
9. Цели, функции и принципы управления персоналом.
10. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства.
11. Основные требования к персоналу.
12. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.
13. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь.
14. Особенности общих и специальных функций
15. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии.
16. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства.
17. Виды планов.
18. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале
19. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.
20. Функция организации: понятие, сущность.
21. Распределение задач на предприятии.

22. Сущность делегирования.
23. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий
24. Цели, задачи и принципы организации труда.
25. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства.
26. Сущность и виды нормирования труда
27. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.
28. Структурные подразделения, звенья и ступени управления.
29. Взаимосвязи служб.
30. Виды и функции уровней управления.
31. Централизация и децентрализация управления.
32. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь
33. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки.
34. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства
35. Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации.
36. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда.
37. Мотивационный процесс
38. Лояльность персонала: понятие, виды, формирование.
39. Факторы, влияющие на лояльность персонала.
40. Оценка и пути повышения лояльности персонала.
41. Психология коллектива
42. Ценообразование: расчет цены услуг.
43. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.
44. Цена и тариф управление доходами
45. Понятие тарифа; варианты тарифов.
46. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).
47. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.
48. Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.
49. Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания.
50. Основные правила и нормы. Деловое общение. Этика и этикет.
51. Документ и его функции.
52. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.
53. Требования к составлению и оформлению деловых документов.
54. Классификация и структура организационно-распорядительных документов.
55. Организационные документы.
56. Распорядительные документы.
57. Виды информационно-справочных документов.
58. Понятие и принципы организации документооборота.
59. Порядок ведения документации. Документы по трудовым отношениям.
60. Деловая речь и ее грамматические особенности.
61. Понятие: этика и мораль. Категории этики.
62. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.

63. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
64. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений
65. Деловое общение. Этика и этикет.
66. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.

Практическое задание:

Составление делового письма по заданной тематике в сфере туризма и гостеприимства. Оценивается оформление письма, грамотность речи, учет принципов деловой переписки при составлении письма.

Ситуационные задания:

1. Осуществление расчета с потребителем по забронированным услугам
2. Осуществление расчета с потребителем по оказанным услугам

МДК 01.01 Координация работы служб и предприятий туризма и гостеприимства

Коды контролируемых компетенций ОК 01-05, ОК 9, ПК 1.1-1.4

Теоретический блок вопросов:

1. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.
2. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.
3. Каналы продаж гостиничного продукта.
4. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства
5. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.
6. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб.
7. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства
8. Понятия: персонал, управление персоналом.
9. Цели, функции и принципы управления персоналом.
10. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства.
11. Основные требования к персоналу.
12. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.
13. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь.
14. Особенности общих и специальных функций
15. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии.
16. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства.
17. Виды планов.
18. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале
19. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.
20. Функция организации: понятие, сущность.
21. Распределение задач на предприятии.
22. Сущность делегирования.
23. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий
24. Цели, задачи и принципы организации труда.

25. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства.
26. Сущность и виды нормирования труда
27. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.
28. Структурные подразделения, звенья и ступени управления.
29. Взаимосвязи служб.
30. Виды и функции уровней управления.
31. Централизация и децентрализация управления.
32. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь
33. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки.
34. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства
35. Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации.
36. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда.
37. Мотивационный процесс
38. Лояльность персонала: понятие, виды, формирование.
39. Факторы, влияющие на лояльность персонала.
40. Оценка и пути повышения лояльности персонала.
41. Психология коллектива
42. Ценообразование: расчет цены услуг.
43. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.
44. Цена и тариф управление доходами.
45. Понятие тарифа; варианты тарифов.
46. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).
47. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.

МДК 01.02 Основы делопроизводства

Коды контролируемых компетенций ОК 01-05, ОК 9, ПК 1.1-1.4

Теоретический блок вопросов:

1. Документ и его функции.
2. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.
3. Требования к составлению и оформлению деловых документов.
4. Классификация и структура организационно-распорядительных документов.
5. Организационные документы.
6. Распорядительные документы.
7. Виды информационно-справочных документов.
8. Понятие и принципы организации документооборота.
9. Порядок ведения документации. Документы по трудовым отношениям.
10. Деловая речь и ее грамматические особенности.

МДК 01.03 Этика делового общения

Коды контролируемых компетенций ОК 01-05, ОК 9, ПК 1.1-1.4

Теоретический блок вопросов:

1. Понятие: этика и мораль.
2. Категории этики.
3. Нормы морали.
4. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
5. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
6. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений
7. Деловое общение.
8. Этика и этикет.
9. Службы предприятий туризма и гостеприимства.
10. Структура.
11. Персонал.

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине

Раздел -1 Координация работы служб и предприятий туризма и гостеприимства
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения практических работ
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01-05, ОК 9, ПК 1.1-1.4

Практическая работа 1:
1. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
2. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства
3. Составление графиков выхода на работу.
4. Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб

Практическая работа 2:
1. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения.
2. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду

Практическая работа 3:
1. Разработка программы формирования лояльности персонала.

Практическая работа 4:
1. Отработка процедуры расчета с потребителем при предварительной оплате
2. Отработка процедуры расчета с потребителем при постоплате

Раздел -2 Основы делопроизводства
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения практических работ
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01-05, ОК 9, ПК 1.1-1.4

Практическая работа 1:
1. Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)

2. Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)

Практическая работа 2:

1. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.

Практическая работа 3:

1. Составление приказов, личных дел, списка работников.

Раздел -3 Этика делового общения
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения практических работ
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01-05, ОК 9, ПК 1.1-1.4

Практическая работа 1:

1. Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства. Отработка приемов активного слушания в рамках моделируемых ситуаций на темы, связанные с бронированием, заселением, презентацией продукции и переговорами.

Практическая работа 2:

1. Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по модулю (модулю)

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

– текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

– промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по модулю в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

– академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

– выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях, защита проектов и др.;

– прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Критерии оценки практического задания:

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

Критерии оценки решения ситуационной задачи (аналитического задания):

Оценка «отлично» выставляется, если задача решена грамотно, ответы на вопросы сформулированы четко. Эталонный ответ полностью соответствует решению студента, которое хорошо обосновано теоретически.

Оценка «хорошо» выставляется, если задача решена, ответы на вопросы сформулированы не достаточно четко. Решение студента в целом соответствует эталонному ответу, но не достаточно хорошо обосновано теоретически.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задача решена не полностью, ответы не содержат всех необходимых обоснований решения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если задача не решена или имеет грубые теоретические ошибки в ответе на поставленные вопросы.

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***

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга.

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

1.3.Проведение промежуточной аттестации обучающихся по модулю в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине выставляется по пятибалльной системе.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам - программам среднего профессионального образования, программ бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	**Критерии оценки освоения обучающимся учебной 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
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
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
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

Если результат контроля успеваемости в рамках проведения контрольных мероприятий промежуточной аттестации (рубежный рейтинг обучающегося) неудовлетворительный (получено менее 13 рейтинговых баллов), то промежуточная аттестация по учебной дисциплине (модулю) невозможна даже при наличии высокого текущего рейтинга, полученного по итогам текущего контроля по учебной дисциплине (модулю).

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утвержден и введен в действие решением ПЦК Колледжа РГСУ на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г. № 1100	Протокол заседания ПЦК № 10 от «10» мая 2024 года	01.09.2024 г.
2.			
3.			
4			

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
_____/Косоплечев А.В./
«24» мая 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО МОДУЛЮ:
ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

НАПРАВЛЕННОСТЬ
Гостиничные услуги

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

Уровень профессионального образования
среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: среднее общее образование

Форма обучения
Очная

Москва, 2024 г.

Фонд оценочных средств профессионального модуля *«Предоставление гостиничных услуг»* разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г № 1100, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе среднего профессионального образования – программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.:

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

Фонд оценочных средств профессионального модуля обсужден и утвержден на заседании ПЦК сервиса и туризма. Протокол №10 от «10» мая 2024 года.

Председатель ПЦК _____ Н.А. Черных
(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по модулю 4

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины 4

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине 16

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по модулю 16

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине 27

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 36

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по модулю (модулю) 36

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по модулю в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 37

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по модулю в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 38

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ....1

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по модулю

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
Общие компетенции		
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Знать: – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить – основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте – алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях – методы работы в профессиональной и смежных сферах – структуру плана для решения задач – порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности Уметь: – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте – анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части – определять этапы решения задачи – выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы – составлять план действия – определять необходимые ресурсы – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах – реализовывать составленный план – оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) –
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для	Знать: – номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности – приемы структурирования информации

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
	выполнения задач профессиональной деятельности	– формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации – порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств Уметь: – определять задачи для поиска информации – определять необходимые источники информации – планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию – выделять наиболее значимое в перечне информации – оценивать практическую значимость результатов поиска – оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач – использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Знать: – содержание актуальной нормативно-правовой документации – современная научная и профессиональная терминология – возможные траектории профессионального развития и самообразования – основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности – правила разработки бизнес-планов – порядок выстраивания презентации – кредитные банковские продукты Уметь: – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности – применять современную научную профессиональную терминологию – определять и выстраивать траектории

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		профессионального развития и самообразования – выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи – презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план – рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования – определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности – презентовать бизнес-идею – определять источники финансирования
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Знать: – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности – основы проектной деятельности Уметь: – организовывать работу коллектива и команды – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать: – особенности социального и культурного контекста; – правила оформления документов и построения устных сообщений Уметь: – грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать: – правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы – основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности – особенности произношения – правила чтения текстов профессиональной направленности

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		Уметь: – понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы – участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы – строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности – кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) – писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
Профессиональные компетенции		
ПК 2.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно- спасательных службах	Знать: – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		размещения в наличной и безналичной форме – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения Уметь: – Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения – Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения – Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		размещения с использование специализированных программных комплексов – Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения Иметь практический опыт в: – Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц – Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения – Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения – Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение – Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения – Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения – Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения – Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		комплексе или ином средстве размещения – Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения – Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату – Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено – Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.	Знать: – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		и иных средствах размещения – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения Уметь: – Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению – Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса – Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием Иметь практический опыт в:

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		– Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса – Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) – Подготовка отчетов о своей работе за смену – Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения – Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.	Знать: – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Правила антитеррористической

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения Уметь: – Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Иметь практический опыт в: – Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры,

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
ПК 2.4.	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	Знать: – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		– Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения Уметь: – Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного – комплекса или иного средства размещения – Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного – комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения – Вести журнал передачи смены Иметь практический опыт в: – Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале – Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных – Распределения обязанностей и

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		определение степени ответственности подчиненных – Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса – Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса – Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) – Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности – Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по профессиональному модулю является *экзамен по модулю*, который проводится в *устной и письменной* форме.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине «Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг» являются *другая форма контроля,* которая проводится в *устной* форме, *и зачет с оценкой*, который проводится в *устной* форме.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине «Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования» являются *другая форма контроля,* которая проводится в *устной* форме, *и экзамен*, который проводятся в *устной и письменной* форме.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине «Организация деятельности департамента рекламы и маркетинга» являются *другая форма контроля,* которая проводится в *устной* форме, *и экзамен*, который проводятся в *устной и письменной* форме.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине «Организация деятельности службы питания» является *зачет с оценкой*, который проводится в *устной* форме.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине «Организация деятельности службы консьержей» является *зачет с оценкой*, который проводится в *устной* форме.

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по модулю

Коды контролируемых компетенций ОК 01-05, ОК 9, ПК 2.1-2.4

Теоретический блок вопросов:

1. Организационно-управленческая структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
2. Роль и значение службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в деятельности гостиничного предприятия
3. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.
4. Должностные обязанности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

5. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации
6. номерного фонда.
7. Требования к внешнему виду
8. Взаимодействие сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы
9. Последовательность, правила и виды уборки номеров
10. Технология уборки ванной комнаты. Необходимый инвентарь
11. Средства для ежедневной уборки
12. Правила поведения в номере
13. Требования по отношению к личным вещам гостя
14. Ответственность горничной за пропажу личных вещей гостя
15. Порядок хранения, выдачи, использования служебных ключей в гостинице
16. Организация хранения личных вещей проживающих
17. Приемы для минимизации гостиничных краж. Меры безопасности
18. Инструктаж горничных при выполнении уборочных работ
19. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации.
20. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.
21. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными
22. и гелеобразными чистящими и моющими средствами
23. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.
24. Понятие VIP гость и типы особо важных гостей
25. Знаки внимания гостям
26. Технология подготовки номера к приему VIP гостей
27. Подготовка карточки-приветствия гостю
28. Обслуживание VIP гостей во время проживания
29. Уборка в номерах VIP гостей как один из видов промежуточной уборки
30. Предметы одноразового использования
31. Парфюмерно-косметические принадлежности, аксессуары, средства личной гигиены
32. Ассортимент отечественной и зарубежной продукции: назначение, качество, порядок замены
33. Дополнительные аксессуары для комфорта гостей в высококлассных отелях
34. Виды выкладки
35. Парфюмерия номерного фонда
36. Порядок и последовательность экипировки рабочей тележки горничной
37. Правила транспортировки чистого и грязного белья
38. Уборочный инвентарь и требования к нему
39. Чистящие, моющие дезинфицирующие средства и их безопасность
40. Меры безопасности при работе с уборочным инвентарем, материалами, техникой
41. Организация работы прачечной-химчистки
42. Помещение под прачечную
43. Оборудование: стиральные машины, сушильные, гладильное оборудование
44. Роль, место, функции службы приема и размещения в управленческой структуре современной гостиницы
45. Структура службы приема и размещения
46. Персонал, его функции и правила поведения

47. Фирменный стиль и имидж службы приема и размещения.
48. Требования, предъявляемые к работникам службы приема и размещения
49. Стандарты внешнего вида сотрудников службы
50. Состав службы бронирования.
51. Функции службы бронирования.
52. Процедура бронирования и ее этапы.
53. Оснащение службы бронирования.
54. Компетенции кадрового состава службы бронирования.
55. Требования к менеджеру по бронированию.
56. Качество обслуживания в гостиничных предприятиях и стандартизация.
57. Процесс гостевого обслуживания.
58. Показатели бронирования.
59. Место бронирования в технологическом цикле обслуживания.
60. Виды бронирования (гарантированное, негарантированное, двойное и т.п.)
61. Каналы бронирования.
62. Онлайн-бронирование как прогрессивная технология.
63. Автоматизированные системы для гостиницы: принципы выбора
64. Требования к автоматизированной системе управления гостиницей
65. Автоматизированные системы, программы управления гостиничным
66. предприятием: функции, основное назначение и возможности
67. Российские продукты
68. Оборудование службы (ПК, принтер, факс, телекс, ксерокс, модем)
69. Оргтехника.
70. Контрольно-кассовые машины (ККМ)
71. POS-терминалы
72. Понятия: номерной фонд, номер, категория номера, койко-место
73. Регистрации и учет различных групп граждан
74. Визы: категории, виды и типы. Миграционная карта
75. Классификация гостиничных номеров
76. Тарифы и ценовая категория номеров. Опубликованные и корпоративные цены
77. Договор на гостиничное обслуживание, гостиничный контракт
78. Ключевое хозяйство. Порядок выдачи ключей. Электронный ключ. Оборудование для кодирования ключей. Техническая эксплуатация оборудования для кодирования ключей
79. Вселение в номер
80. Программы обслуживания постоянных гостей в гостинице
81. Программы лояльности, применяемые в гостиницах
82. Акции и специальные предложения
83. Системы скидок
84. Психологическая культура сервиса
85. Категории жалоб
86. Реакция на жалобы клиентов и порядок их устранения.
87. Правила рассмотрения жалоб
88. Оформление претензий
89. Процедура выписки гостя
90. Быстрая выписка (Quick Check-out Service)
91. Сущность экспресс-оплаты гостиничного счета (Express Check-out), типы клиентов

92. Расчет за проживание и способы оплаты (наличный расчет, безналичный расчет, оплата ваучерами)
93. Работа с кредитными картами
94. Платежные документы
95. Организация отъезда
96. График работы службы приема и размещения
97. Закрытие смены и кассовые операции
98. Процесс передачи смены
99. Понятие запросов и предпочтений потребителя.
100. Основные системы классификация потребностей гостя.
101. Определение потребительских ценностей в сфере гостиничного бизнеса.
102. Особенности маркетингового исследования
103. Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных.
104. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.
105. Понятие позиционирования гостиничного предприятия
106. Этапы разработки стратегии позиционирования
107. Ключевые характеристики процесса позиционирования
108. Виды стратегий позиционирования
109. Система продвижения и каналы распределения основных гостиничных услуг.
110. Каналы сбыта основных гостиничных услуг.
111. Прямые продажи, агентские продажи основных гостиничных услуг.
112. Система продвижения и каналы распределения дополнительных гостиничных услуг.
113. Каналы сбыта дополнительных гостиничных услуг.
114. Прямые продажи, агентские продажи дополнительных услуг.
115. Программы лояльности как средство продвижения гостиничных услуг
116. Расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг;
117. Управление доходами: оптимизация цены
118. Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.
119. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).
120. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.
121. Методы сбора первичных маркетинговых данных
122. Метод «Mystery shopping»
123. Стимулирование сбыта
124. Связи с общественностью
125. Личные продажи
126. Выставочная деятельность
127. Понятие SMM. Функции и цели.
128. Понятие контент-плана. Виды постов. Принципы составления контент-плана.
129. Принципы создание постов
130. Современные тенденции в SMM
131. Реклама гостиничных предприятий, её роль и значение, функции
132. Виды рекламы
133. Закон о рекламе. Основные требования.
134. Понятие рекламной кампании. Медиапланирование. Разработка бюджета рекламной кампании

135. Эффективность рекламы различных видов. Факторы, влияющие на эффективность рекламы. Методы оценки эффективности рекламы.
136. Фирменный стиль гостиничного предприятия: понятие, составляющие элементы.
137. Понятие бренда и брендинга.
138. Сайт гостиничного предприятия
139. Брендбук. Алгоритм создания презентации гостиничного продукта
140. Технологии работы с личными продажами
141. Методы эффективных продаж
142. Стандарты обслуживания
143. Признаки, определяющие тип предприятия общественного питания
144. Категории предприятий общественного питания
145. Закусочные столовые, буфеты, кафетерии
146. Магазины кулинарии, комбинаты питания
147. Характерные виды меню. Требования к составлению меню
148. Формирование цен на готовые кулинарные изделия
149. Организация производственного процесса
150. Санитарные нормы
151. Основные направления развития сферы услуг питания
152. Организация рабочих мест на предприятиях общественного питания
153. Разделение и кооперация труда на предприятиях общественного питания. Нормирование
154. Требования к персоналу предприятия питания
155. Организация рабочих мест на предприятиях общественного питания
156. Специфика услуг питания в средствах размещения
157. Услуги питания, характерные для гостиниц
158. Типы питания в гостинице
159. Завтраки в гостинице
160. Room Service
161. Мини-бар
162. Определение понятия «кейтеринг»
163. Особенности обслуживания
164. Организация выездного обслуживания
165. Трансформация этикета во времени
166. Восточный этикет
167. Чайные церемонии
168. Кофепитие
169. Этикет в России
170. Подготовка мероприятия
171. Подготовка к приему гостей
172. Виды приемов гостей и их особенности
173. Правила подачи кулинарной продукции и напитков
174. Основные знания и навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей консьержа
175. Требования, предъявляемые к работникам службы консьержей
176. Методы и приемы общения с гостем
177. Виды услуг в гостиницах различных категорий и назначения. Порядок их оказания.
178. Бытовые услуги.

179. Транспортные услуги
180. Бизнес-центр и его услуги
181. Сервис-бюро и его услуги (услуги консьержа)
182. Экскурсионные услуги.
183. Медицинские услуги.
184. Организация и персонал службы рум-сервис.
185. Прием заказа на обслуживание питанием в номерах.
186. Получение и доставка выполненного заказа.
187. Подготовка счета.
188. Варианты обслуживания рум-сервис.
189. Техника безопасности при выполнении работ по доставке и раздаче готовых блюд.
190. Гостиница, как культурный центр.
191. Спортивно-оздоровительные комплексы (центры)
192. Салон красоты
193. Ночной клуб
194. СПА-центр
195. Анимационные услуги

Практические задания:

Кейсы на темы:

- Заселение
- Выселение
- Переезд в другой номер
- Выселение раньше срока
- Сокращение периода проживания
- Продление периода проживания
- Бронирование по телефону
- Бронирование по электронной почте
- Бронирование у стойки размещения
- Определение целевой аудитории
- Выбор стратегии позиционирование
- Разработка программы продвижения
- Оценка эффективности программы продвижение
- Разработка фирменного стиля
- Создание сайта на платформе Tilda
- Разработка контент-плана

МДК 02.01 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг

Коды контролируемых компетенций ОК 01-05, ОК 9, ПК 2.2, 2.4

Теоретический блок вопросов:

5 семестр

1. Организационно-управленческая структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

2. Роль и значение службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в деятельности гостиничного предприятия
3. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.
4. Должностные обязанности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
5. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации
6. номерного фонда.
7. Требования к внешнему виду
8. Взаимодействие сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы
9. Последовательность, правила и виды уборки номеров
10. Технология уборки ванной комнаты. Необходимый инвентарь
11. Средства для ежедневной уборки
12. Правила поведения в номере
13. Требования по отношению к личным вещам гостя
14. Ответственность горничной за пропажу личных вещей гостя
15. Порядок хранения, выдачи, использования служебных ключей в гостинице
16. Организация хранения личных вещей проживающих
17. Приемы для минимизации гостиничных краж. Меры безопасности
18. Инструктаж горничных при выполнении уборочных работ
19. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации.
20. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.
21. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными
22. и гелеобразными чистящими и моющими средствами
23. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.

6 семестр

24. Понятие VIP гость и типы особо важных гостей
25. Знаки внимания гостям
26. Технология подготовки номера к приему VIP гостей
27. Подготовка карточки-приветствия гостю
28. Обслуживание VIP гостей во время проживания
29. Уборка в номерах VIP гостей как один из видов промежуточной уборки
30. Предметы одноразового использования
31. Парфюмерно-косметические принадлежности, аксессуары, средства личной гигиены
32. Ассортимент отечественной и зарубежной продукции: назначение, качество, порядок замены
33. Дополнительные аксессуары для комфорта гостей в высококлассных отелях
34. Виды выкладки
35. Парфюмерия номерного фонда
36. Порядок и последовательность экипировки рабочей тележки горничной
37. Правила транспортировки чистого и грязного белья
38. Уборочный инвентарь и требования к нему
39. Чистящие, моющие дезинфицирующие средства и их безопасность

40. Меры безопасности при работе с уборочным инвентарем, материалами, техникой
41. Организация работы прачечной-химчистки
42. Помещение под прачечную
43. Оборудование: стиральные машины, сушильные, гладильное оборудование

МДК 02.02 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования

Коды контролируемых компетенций ОК 01-05, ОК 9, ПК 2.1

Теоретический блок вопросов:

3 семестр

1. Роль, место, функции службы приема и размещения в управленческой структуре современной гостиницы
2. Структура службы приема и размещения
3. Персонал, его функции и правила поведения
4. Фирменный стиль и имидж службы приема и размещения.
5. Требования, предъявляемые к работникам службы приема и размещения
6. Стандарты внешнего вида сотрудников службы
7. Состав службы бронирования.
8. Функции службы бронирования.
9. Процедура бронирования и ее этапы.
10. Оснащение службы бронирования.
11. Компетенции кадрового состава службы бронирования.
12. Требования к менеджеру по бронированию.
13. Качество обслуживания в гостиничных предприятиях и стандартизация.
14. Процесс гостевого обслуживания.
15. Показатели бронирования.
16. Место бронирования в технологическом цикле обслуживания.
17. Виды бронирования (гарантированное, негарантированное, двойное и т.п.)
18. Каналы бронирования.
19. Онлайн-бронирование как прогрессивная технология.
20. Автоматизированные системы для гостиницы: принципы выбора
21. Требования к автоматизированной системе управления гостиницей
22. Автоматизированные системы, программы управления гостиничным
23. предприятием: функции, основное назначение и возможности
24. Российские продукты
25. Оборудование службы (ПК, принтер, факс, телекс, ксерокс, модем)
26. Оргтехника.
27. Контрольно-кассовые машины (ККМ)
28. POS-терминалы

4 семестр

1. Понятия: номерной фонд, номер, категория номера, койко-место
2. Регистрации и учет различных групп граждан
3. Визы: категории, виды и типы. Миграционная карта

4. Классификация гостиничных номеров
5. Тарифы и ценовая категория номеров. Опубликованные и корпоративные цены
6. Договор на гостиничное обслуживание, гостиничный контракт
7. Ключевое хозяйство. Порядок выдачи ключей. Электронный ключ. Оборудование для кодирования ключей. Техническая эксплуатация оборудования для кодирования ключей
8. Вселение в номер
9. Программы обслуживания постоянных гостей в гостинице
10. Программы лояльности, применяемые в гостиницах
11. Акции и специальные предложения
12. Системы скидок
13. Психологическая культура сервиса
14. Категории жалоб
15. Реакция на жалобы клиентов и порядок их устранения.
16. Правила рассмотрения жалоб
17. Оформление претензий
18. Процедура выписки гостя
19. Быстрая выписка (Quick Check-out Service)
20. Сущность экспресс-оплаты гостиничного счета (Express Check-out), типы клиентов
21. Расчет за проживание и способы оплаты (наличный расчет, безналичный расчет, оплата ваучерами)
22. Работа с кредитными картами
23. Платежные документы
24. Организация отъезда
25. График работы службы приема и размещения
26. Закрытие смены и кассовые операции
27. Процесс передачи смены

Практическое задание:
Кейсы на темы:

- Бронирование негарантированное
- Бронирование гарантированное
- Заселение
- Выселение
- Переезд в другой номер
- Выселение раньше срока
- Сокращение периода проживания
- Продление периода проживания

МДК 02.03 Организация деятельности департамента рекламы и маркетинга

Коды контролируемых компетенций ОК 01-05, ОК 9, ПК 2.3

Теоретический блок вопросов:

3 семестр

1. Понятие запросов и предпочтений потребителя.
2. Основные системы классификация потребностей гостя.
3. Определение потребительских ценностей в сфере гостиничного бизнеса.

4. Особенности маркетингового исследования
5. Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных.
6. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.
7. Понятие позиционирования гостиничного предприятия
8. Этапы разработки стратегии позиционирования
9. Ключевые характеристики процесса позиционирования
10. Виды стратегий позиционирования
11. Система продвижения и каналы распределения основных гостиничных услуг.
12. Каналы сбыта основных гостиничных услуг.
13. Прямые продажи, агентские продажи основных гостиничных услуг.
14. Система продвижения и каналы распределения дополнительных гостиничных услуг.
15. Каналы сбыта дополнительных гостиничных услуг.
16. Прямые продажи, агентские продажи дополнительных услуг.
17. Программы лояльности как средство продвижения гостиничных услуг
18. Расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг;
19. Управление доходами: оптимизация цены
20. Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.
21. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).
22. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.

4 семестр

1. Методы сбора первичных маркетинговых данных
2. Метод «Mystery shopping»
3. Стимулирование сбыта
4. Связи с общественностью
5. Личные продажи
6. Выставочная деятельность
7. Понятие SMM. Функции и цели.
8. Понятие контент-плана. Виды постов. Принципы составления контент-плана.
9. Принципы создание постов
10. Современные тенденции в SMM
11. Реклама гостиничных предприятий, её роль и значение, функции
12. Виды рекламы
13. Закон о рекламе. Основные требования.
14. Понятие рекламной кампании. Медиапланирование. Разработка бюджета рекламной кампании
15. Эффективность рекламы различных видов. Факторы, влияющие на эффективность рекламы. Методы оценки эффективности рекламы.
16. Фирменный стиль гостиничного предприятия: понятие, составляющие элементы.
17. Понятие бренда и брендинга.
18. Сайт гостиничного предприятия
19. Брендбук. Алгоритм создания презентации гостиничного продукта
20. Технологии работы с личными продажами
21. Методы эффективных продаж
22. Стандарты обслуживания

Практическое задание:

Кейсы по темам:

- Продажа дополнительных услуг в гостинице
- Определение целевой аудитории
- Выбор стратегии позиционирование
- Разработка программы продвижения
- Оценка эффективности программы продвижение
- Разработка фирменного стиля
- Создание сайта на платформе Tilda
- Разработка контент-плана

МДК 02.04 Организация деятельности службы питания

Коды контролируемых компетенций ОК 01-05, ОК 9, ПК 2.3, 2.4

Теоретический блок вопросов:

1. Признаки, определяющие тип предприятия общественного питания
2. Категории предприятий общественного питания
3. Закусочные столовые, буфеты, кафетерии
4. Магазины кулинарии, комбинаты питания
5. Характерные виды меню. Требования к составлению меню
6. Формирование цен на готовые кулинарные изделия
7. Организация производственного процесса
8. Санитарные нормы
9. Основные направления развития сферы услуг питания
10. Организация рабочих мест на предприятиях общественного питания
11. Разделение и кооперация труда на предприятиях общественного питания. Нормирование
12. Требования к персоналу предприятия питания
13. Организация рабочих мест на предприятиях общественного питания
14. Специфика услуг питания в средствах размещения
15. Услуги питания, характерные для гостиниц
16. Типы питания в гостинице
17. Завтраки в гостинице
18. Room Service
19. Мини-бар
20. Определение понятия «кейтеринг»
21. Особенности обслуживания
22. Организация выездного обслуживания
23. Трансформация этикета во времени
24. Восточный этикет
25. Чайные церемонии
26. Кофепитие
27. Этикет в России
28. Подготовка мероприятия
29. Подготовка к приему гостей
30. Виды приемов гостей и их особенности
31. Правила подачи кулинарной продукции и напитков

МДК 02.05 Организация деятельности службы консьержей

Коды контролируемых компетенций ОК 01-05, ОК 9, ПК 2.1

Теоретический блок вопросов:

1. Основные знания и навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей консьержа
2. Требования, предъявляемые к работникам службы консьержей
3. Методы и приемы общения с гостем
4. Виды услуг в гостиницах различных категорий и назначения. Порядок их оказания.
5. Бытовые услуги.
6. Транспортные услуги
7. Бизнес-центр и его услуги
8. Сервис-бюро и его услуги (услуги консьержа)
9. Экскурсионные услуги.
10. Медицинские услуги.
11. Организация и персонал службы рум-сервис.
12. Прием заказа на обслуживание питанием в номерах.
13. Получение и доставка выполненного заказа.
14. Подготовка счета.
15. Варианты обслуживания рум-сервис.
16. Техника безопасности при выполнении работ по доставке и раздаче готовых блюд.
17. Гостиница, как культурный центр.
18. Спортивно-оздоровительные комплексы (центры)
19. Салон красоты
20. Ночной клуб
21. СПА-центр
22. Анимационные услуги

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине

Раздел -1 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения практических работ
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01-05, ОК 9, ПК 2.2, 2.4

Практическая работа 1:

1. Для выбранной гостиницы пропишите кодекс этики для службы обслуживания номерного фонда, включая требования к внешнему виду сотрудников
2. Определите численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами для выбранной гостиницы.
3. Составьте план потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда выбранной гостиницы.

Практическая работа 2:

1. Составьте в форме официального документа технологии работы горничной для выбранной гостиницы при уборке:
    - Стандартного номера
    - Улучшенного номер
    - Номера люкс
    - Президентского люкса
    - Общей зоны гостиницы
2. Составьте образец контрольного листа по супервизии номера после уборки

Практическая работа 3:

1. Составьте инструктаж для горничных по поведению при уборке номеров и для профилактики краж
2. Оформите акт о забытых гостем вещах
3. Решите ситуационные задачи:

Ситуация 1
К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.
Задание
1 Как должна поступить горничная в этой ситуации?
2.Назовите основные требования к горничным по взаимодействию с гостями.

Ситуация 2
Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшего дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в комнате ключ. Он обращается к горничной с просьбой открыть дверь.
Задание
1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?
2.Изложите основные требования к пожарной безопасности в гостинице.

Ситуация 3
Женщина, нагруженная несколькими тяжелыми сумками, остановилась у двери одного из номеров и попросила открыть ей дверь проходившую мимо горничную, ссылаясь на то, что ключи находятся на дне одной из сумок и ей очень тяжело их держать.
Задание
1.Дайте характеристику функциям горничной, ее обязанности и ответственность.
2.Поясните, как должна поступить горничная в этой ситуации.

Практическая работа 4:

1. Составьте в форме официального документа технологии работы горничной для выбранной гостиницы при уборке номера VIP-гостей

Практическая работа 5:

Составьте форму на закупку продукции индивидуального пользования для выбранной гостиницы. Отдельно прописываются все виды продукции для каждого типа номеров. Рассчитайте стоимость закупки.

Практическая работа 6:

Составьте форму на закупку продукции для оснащения тележки горничной для выбранной гостиницы. Отдельно прописываются все виды продукции для каждого типа номеров. Рассчитайте стоимость закупки.

Практическая работа 7:

1. Составьте в форме официального документа технологии работы горничной для выбранной гостиницы при передаче вещей в прачечную
2. Заполните необходимые документы

Раздел -2 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения практических работ
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01-05, ОК 9, ПК 2.1

Практическая работа 1:

1. Составьте график работы персонала службы приема и размещения для выбранной гостиницы
2. Составьте форму-запрос на покупку атрибутов фирменного стиля для выбранной гостиницы. Выбранные атрибуты должны соответствовать имиджу гостиницы.
3. Для выбранной гостиницы пропишите кодекс этики для службы приема и размещения, включая требования к внешнему виду сотрудников

Практическая работа 2:

Оформите бронирование по письменной заявке, поступившей по электронной почте на английском и русском языке. Завершите процесс бронирования и занесите данные в систему.
Пример заявки на бронирование:
Добрый день,
Я хотела бы забронировать номер с широкой кроватью в Вашем отеле на 5 ночей. Дата заезда 18 октября около 5 вечера. Выезд 23 октября примерно в 10 утра.
Я приеду с мужем и детьми (2 and 7 years old).
Есть ли у Вас ресторан и какая там кухня?
В ожидании ответа
С уважением,
Екатерина

Dear Sir / Madame,
I would like to book a double room in your hotel for 2 persons (2 people).
The arrival date is December 1st, departure December 15th (Please include breakfast)
Please confirm my booking via e-mail: Stefanroyal@gmail.com
Such a confirmation of the reservation made is a visa processing requirement in the embassy of Russian Federation.
Could you also tell what museums or other sightseeing I can visit, which are close to your hotel?
Thank you in advance.
Yours faithfully,
Stefan Rush

Практическая работа 3:

Отработайте в парах ситуации бронирования гостиничных номеров:
1. Запрос на бронирование по корпоративному тарифу
2. Запрос на бронирование для молодоженов
3. Запрос на бронирование для другого человека

Практическая работа 4:
1. Осуществление бронирования номера с использованием технических средств и прикладных программ
2. Осуществление заселения гостя с использованием технических средств и прикладных программ

Практическая работа 5:
1. Оформление договора на гостиничное обслуживание
2. Отработка процедуры заселения гостей
3. Отработка процедуры оплаты

Примеры ситуаций:
Ситуационная задача №1. Поселение по ваучеру.
В службу приема и размещения обратился гость. Он забронировал и оплатил номер через турфирму. Оформить поселение.

Ситуационная задача №2. Поселение по брони, но с повышением категории номера.
В службу приема и размещения обратился гость. Он забронировал и оплатил стандартный номер, но сейчас хочет поселиться в люкс.

Ситуационная задача №3. Забронирован неправильный тип номера.
В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратились гости.
У туристов был забронирован номер TRIPL, а семья приехала в составе 2 взр + 2 ребенка (1.5 И 15 ЛЕТ). Гости увидели номер и спустились с претензией.

Ситуационная задача №4. Размещается гость-хам.
В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость.
Гость хамит (сумку на стол, повышает голос, не дает паспорт, не желает заполнять анкету, не дает карту для депозитирования оплаты).

Ситуационная задача №5. При размещении гостя «завис» компьютер.
В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость.
Возникают технические неполадки с компьютером. Гость утверждает, что у него забронировано и оплачено размещение, однако никаких документов, распечаток, ваучеров не предъявляет.

Практическая работа 6:
1. Разработайте скидочную систему для выбранной гостиницы
2. Проведите оформление постоянного гостя в гостиницу

Практическая работа 7:
1. Отработка жалоб клиентов
2. Письменный ответ на жалобу

Примеры ситуаций:

Приехали в Беларусь на ноябрьские праздники, а бронь нашу сняли по неизвестной причине (типа не дозвонились приедем мы или нет, причем никто и не звонил, а на почту написать не судьба и о том, что бронь надо подтверждать перед приездом, тоже никто не рассказал). А мы 7 часов в дороге на машине, с детьми. Администратор первый день на работе, девушка, которая

сняла бронь, ушла в отпуск, а тут мы со скандалом... А еще и цену подняли и то, что мы бронировали по другой цене, никого не волнует. Два часа ругани на ресепшн и для нас снимают бронь каких-то "важных" людей, которые может быть соизволят приехать в заказанный нами месяц назад коттедж. Правда, заплатить пришлось по новой цене. Администратор-новичок молодец, не оставила нас на улице.

В глубинке Италии было, в отеле никто не говорит по-английски. Мы выезжаем из гостиницы, нужно расплачиваться, а тут выясняется на карте совсем чуть-чуть денег, хотя ЗП мужа дней пять назад должна была быть. Муж позвонил на работу, а ему, ответили, что почему-то забыли это сделать (в компании человек 5 работает). Хозяин отеля понимает, что у нас проблемы, кому-то позвонил и через какое-то время приходит человек, владеющий английским. Муж все это время беседовал со своим бухгалтером, он же руководитель компании. В итоге пришли к новому для меня способу оплаты услуг, часть денег сняли с карты мужа, а часть сняли с карты этого руководителя (он просто продиктовал номер своей карты!!!!).
Изрядно все понервничали, но я потом больше переживала, что зная номер моей кредитки, ее можно так легко опустошить.

Вы администратор на стойке, к вам подходит совершенно разъяренный посетитель и начинает выговаривать претензии, причем в 90% этих его неурядиц ни вы, ни тем более отель вообще не виноват. Опишите, что вы будете делать и объясните, почему именно вы так поступаете.

Однажды мы заехали в отель (Москва, название не буду писать, но один из известных), выдали нам ключи, понеслись мы с мужем в номер, понеслись, потому что я в туалет очень хотела. Открываем дверь, я ничего не замечая, сразу бегу в туалет, но останавливаюсь, так как в ванной разложены чьи-то вещи, я выскакиваю в номер, муж стоит посреди комнаты и смотрит на чей-то портфель, рядом ноут, паспорт. Понимаем, что тут кто-то уже живет, просто вышел человек, возможно, поужинать. Естественно, что мы не трогали чужие вещи, потащили опять свои чемоданы вниз, разбираться. Даже в туалет не посмела сходить. Но теперь представьте, что мы вламываемся, а там человек в ванной моется или на унитазе сидит, или сексом занимается. Опять же какие люди попадутся, которые вошли (на нашем месте),даже если нет человека, могли спереть что-то у него. Все из-за ошибки администратора, которая спокойно дала нам ключ от чужого номера. Мог бы быть грандиозный скандал.
Кстати, потом администратор дала нам другой номер, но с двумя узкими кроватями, хотя мы заказывали одну большую (как в том номере). Опять пошли разбираться с чемоданами, но номеров больше не было, все перепутали, того человека не туда поселили, на нас больше не осталось нужных номеров, готовы переселить, но завтра. В общем, можно было бы поскандалить, но я уже устала, да и в туалет же я так и не сходила, согласна уже на что угодно была.

Практическая работа 8:

1. Процедура выписки гостя
2. Подготовка и проведение операции расчета
3. Оплата за дополнительные услуги
4. Взимание платы за порчу имущества и потерю имущества отеля

Примеры ситуаций

В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость.
При окончательном расчете гость отказывается оплачивать услугу room-service – подачу завтрака в номер, мотивируя тем, что у него завтрак включен в стоимость номера.

Выезд семейной пары из номера люкс. Гости пользовались мини-баром и оставляли депозит.

Номер гостя был забронирован его компанией. Оплату также производила компания. Оформите выезд гостя. Гость просит информацию о стоимости номера.

Практическая работа 9:

Процесс закрытия смены. Выполните все необходимые действия для закрытия и передачи смены. Подготовьте финансовые документы и деньги для передачи в кассу.

Раздел -3 Организация деятельности департамента рекламы и маркетинга
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения практических работ
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01-05, ОК 9, ПК 2.3

Практическая работа 1:

Проведите сегментацию рынка по методу группировок, начиная сегментацию с наиболее значимого фактора для сферы деятельности компании. Список возможных факторов приведен в таблице:

Фактор	Наиболее распространенные вариации значений факторов
Географические	
Регион	Ценрально-Черноземный район, Нечерноземье, Урал, Северный Кавказ, Дальний Восток и т.п.
Административное деление	Республика, край, область, район, город
Численность населения, чел. (для городов) Плотность населения	До 5 тыс., 5—20 тыс., 20—50 тыс., 50—100 тыс., 100—250 тыс., 250—500 тыс., 500 тыс. — 1 млн, 1—4 млн., свыше 4 млн
Климат	Умеренно-континентальный, континентальный, субтропический, морской
Демографические	
Возраст, лет	До 6, 6—11, 12—19, 20—34, 35—49, 50—64, свыше 65
Пол	Мужской, женский
Размер семьи, чел.	1—2, 3—4, 5 и более человек
Семейное положение и возраст	Молодые одиночки, живущие отдельно от родителей; юные молодожены без детей; молодожены с младшим ребенком до 6 лет; молодые семьи с младшим ребенком 6 лет и старше; пожилые семьи, дети которых живут отдельно; вдовствующие лица
Уровень дохода, зарплата	До 1, 5, 10, 15, 20, 25, 30, 40, 50, 70, 100 минимальных размеров оплаты труда
Виды профессий	Научные работники, преподаватели вузов, врачи, учителя, руководители предприятий, предприниматели, рабочие, работники колхозов и совхозов или акционерных сельхозпредприятий, фермеры, руководители государственных учреждений, работники торговли и сферы обслуживания, домохозяйки, пенсионеры, безработные
Уровень образования	Начальное, среднее и неполное среднее, среднее специальное, незаконченное высшее, бакалавр, высшее, магистр, ученая степень
Религия	Мусульманская, христианская, иудейская и др.
Национальность	Русские, украинцы, даргинцы, лакцы, агулы, кумыки, татары, евреи, лезгины, армяне, грузины и др.

Раса	Европеоидная, монголоидная и др.
	Психографические
Социальный слой	Неимущие, среднего достатка, более высокого (чем средний) уровня достатка, высокого достатка, очень высокого достатка
Фактор	Наиболее распространенные вариации значений факторов
Стиль жизни	Богемный, элитарный, молодежный, спортивный и т.п.
Личные качества	Амбициозность, авторитарность, импульсивность, стадный инстинкт и т.п.
	Поведенческие
Степень случайности покупки	Приобретение товаров обычно носит случайный характер, приобретение товаров иногда носит случайный характер
Поиск выгод	Поиск на рынке: изделий высокого качества, высокого сервиса, более низкой, чем обычно, цены
Статус постоянного клиента	Отсутствие такого статуса; наличие такого статуса в прошлом; потенциально постоянный клиент, приобретающий изделие в первый раз, постоянный клиент
Степень нуждаемости в продукте	Нужен постоянно, нужен время от времени, нет нужды в покупке
Степень лояльности к предприятию или изделию	Никогда не покупает продукцию данного предприятия, покупает продукцию данного предприятия только при более низкой цене на нее, чаще всего покупает продукцию данного предприятия, покупает продукцию только данного предприятия
Степень готовности купить изделие	Не желает покупать, не готов купить сейчас, недостаточно информирован, чтобы купить, интересуется изделием; стремится купить изделие
Эмоциональное отношение к продукции	Увлеченное, положительное, безразличное, негативное

2. Проведите анализ получившихся сегментов согласно критериям, дав обоснование каждому:
- емкость сегмента;
- доступность сегмента для предприятия;
- существенность сегмента;
- прибыльность;
- совместимость сегмента с рынком основных конкурентов;
- эффективность работы на выбранный сегмент;
- защищенность выбранного сегмента от конкуренции.

Практическая работа 2:
Разработайте стратегию позиционирования нового туристского предприятия по следующему алгоритму:
1. Сравните свою турфирму с ближайшими конкурентами по следующим критериям:
- Табличка сравнения с конкурентами по различным критериям
- Табличка с выявлением специфических свойств фирмы
- Табличка с выявлением потребности, удовлетворяемой товарами вашей фирмы, или предполагаемой выгода для потребителей
- Табличка «Нацеленность на определенные классы потребителей»

2. Выделите конкурентные преимущества вашей турфирмы
3. Сформулируйте идею для позиционирования вашей турфирмы

Практическая работа 3:

1. Выберите туристические агентства, компании-корпоративные клиенты для формирования сети сбыта согласно следующим критериям:

Наименование	Правоспособность	Кредитоспособность	Специфика деятельности	Целевая аудитория	Размер компании	Положение на рынке	Членство в организациях	Другие критерии

В таблицу включаются все рассматриваемые компании. После завершения таблицы делается выбор о том, с какими компаниями будут заключаться договоры.

2. Пропишите условия взаимодействия с каждой выбранной компанией
3. Заполните договор с одной из выбранных компаний.
4. Разработайте программу лояльности для своей гостиницы

Практическая работа 4:

1. Разработайте тарифную политику Вашей гостиницы:
    - Рыночный тариф
    - Корпоративный тариф
    - Тариф для турагентств и туроператоров
    - Тариф для постоянных гостей
2. Разработайте пакетные предложения с учетом специфики деятельности гостиницы

Практическая работа 5:
Проведите оценку деятельности персонала выбранной гостиницы с помощью метода «Mystery shopping»:

- Разработайте критерии оценки персонала
- Составьте сценарий проведения «Mystery shopping»
- Проведите методы «Mystery shopping» для выбранной гостиницы
- Сформулируйте выводы по качеству обслуживания выбранной гостиницы

Разработайте программу продвижения услуг гостиницы по следующему алгоритму:
1. Выбор методов стимулирования сбыта
2. Выбор методов PR
4. Выбор методов личных продаж
5. Выбор методов workshop
6. Сформируйте план продвижения с указанием сроков и периодичности, подробного описания применения каждого метода и стоимостью.

Практическая работа 6:

Разработайте SMM-план
1. Выбор каналов SMM.
2. Разработка контент плана на 2 недели с выбором вида контента и описанием постов
3. Напишите пример одного выбранного поста

Практическая работа 7:

Разработайте рекламную кампанию гостиницы по следующему алгоритму:
1. Выберите стратегию рекламной кампании. Определитесь к каким классификационным признакам относится.
2. Сформулируйте цели рекламной кампании
3. Выберите средства распространения, периодичность и сроки размещения
4. Составьте подробный план размещения рекламы, указав средства распространения, подробное описание, периодичность и сроки размещения.
5. Рассчитайте стоимость рекламной кампании
6. Рассчитайте прогноз эффективности выбранных каналов

Практическая работа 8:
Пропишите компоненты для Вашего фирменного стиля:
1. товарный знак;
2. логотип;
3. слоган;
4. фирменные цвета и шрифты;
5. фирменный блок, который может включать товарный знак, почтовые, банковские реквизиты, перечень товаров и услуг, рекламный символ, слоган;
6. фирменный герой (рекламный символ);
7. постоянный коммуникант предприятия туриндустрии или туристской дестинации;
8. другие фирменные константы (качество обслуживания и т.п.).

II. Заполните бриф на разработку слогана и фирменного стиля:
III. Создайте сайт Вашей компании на платформе Tilda с учетом всех компонентов фирменного стиля, конкурентных преимуществ и стратегии позиционирования

Практическая работа 9:

Отработка методов эффективных продаж в формате ситуационного моделирования

Раздел -4 Организация деятельности службы питания
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения практических работ
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01-05, ОК 9, ПК 2.3, 2.4

Практическая работа 1:

Составьте контрольный лист проверки качества для каждого типа предприятий питания

Практическая работа 2:

Составьте меню для ресторана, который осуществляет питание, включенное в тариф для выбранной гостиницы

Практическая работа 3:

Отработка навыков работы с автоматизированной системой предприятия питание. Принятие заказа. Закрытие счета.

Практическая работа 4:

Разработайте организационную структуру ресторана при отеле. Рассчитайте необходимое количество сотрудников. Пропишите должностные инструкции для каждого сотрудника.

Практическая работа 5:

Отработка навыков предоставления услуг питания на стойке регистрации. Добавление завтра, обеда и ужина как отдельных услуг. Добавление тарифов питания.

Практическая работа 6:

Выберите компанию и составьте заявку на организацию кейтеринга для гостей, которые проводят конференцию на базе вашей гостиницы на 50 человек.

Практическая работа 7:
Освоение на практике особенностей этикета. Моделирование ситуаций приема заказа в ресторане при гостинице

Практическая работа 8:

Сервировка стола для праздничного ужина

Раздел -5 Организация деятельности службы консьержей
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения практических работ
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01-05, ОК 9, ПК 2.1

Практическая работа:

1. Отработка навыков приема заказа на услуги побудка
2. Отработка навыков оказания транспортных услуг: вызов такси
3. Отработка навыков оказания услуг бизнес-центра
4. Презентации на тему «Деятельность бизнес-центра в современной гостинице»
5. Отработка навыков оказания экскурсионных услуг
6. Отработка навыков оказания медицинских услуг
7. Прием заказа рум-сервис
8. Прием и обработка заказов на развлекательные услуги

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по модулю (модулю)

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

– текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

– промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по модулю в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

– академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

– выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях, защита проектов и др.;

– прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Критерии оценки практического задания:

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

***Критерии оценки лабораторного задания*:**

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

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***

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга.

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по модулю в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине выставляется по пятибалльной системе.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам - программам среднего профессионального образования, программ бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	**Критерии оценки освоения обучающимся учебной 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
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
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
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

Если результат контроля успеваемости в рамках проведения контрольных мероприятий промежуточной аттестации (рубежный рейтинг обучающегося) неудовлетворительный (получено менее 13 рейтинговых баллов), то промежуточная аттестация по учебной дисциплине (модулю) невозможна даже при наличии высокого текущего рейтинга, полученного по итогам текущего контроля по учебной дисциплине (модулю).

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утвержден и введен в действие решением ПЦК Колледжа РГСУ на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г. № 1100	Протокол заседания ПЦК № 10 от «10» мая 2024 года	01.09.2024 г.
2.			
3.			
4			

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
_____/Косоплечев А.В./
«24» мая 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО МОДУЛЮ:
ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

НАПРАВЛЕННОСТЬ
Гостиничные услуги

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

Уровень профессионального образования
среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: среднее общее образование

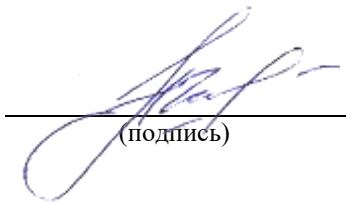
Форма обучения
Очная

Москва, 2024 г.

Фонд оценочных средств профессионального модуля *«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»* разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г № 1100, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе среднего профессионального образования – программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.:

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

Фонд оценочных средств профессионального модуля обсужден и утвержден на заседании ПЦК сервиса и туризма. Протокол №10 от «10» мая 2024 года.

Председатель ПЦК  Н.А. Черных

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по модулю 4

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины 4

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине 12

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по модулю 12

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине 14

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 15

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по модулю (модулю) 15

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по модулю в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 15

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по модулю в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося 17

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ....1

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по модулю

1.1. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
Общие компетенции		
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Знать: – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить – основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте – алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях – методы работы в профессиональной и смежных сферах – структуру плана для решения задач – порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности Уметь: – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте – анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части – определять этапы решения задачи – выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы – составлять план действия – определять необходимые ресурсы – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах – реализовывать составленный план – оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач	Знать: – номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности – приемы структурирования информации – формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
	профессиональной деятельности	– порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств Уметь: – определять задачи для поиска информации – определять необходимые источники информации – планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию – выделять наиболее значимое в перечне информации – оценивать практическую значимость результатов поиска – оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач – использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	**Знать:** – содержание актуальной нормативно-правовой документации – современная научная и профессиональная терминология – возможные траектории профессионального развития и самообразования – основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности – правила разработки бизнес-планов – порядок выстраивания презентации – кредитные банковские продукты **Уметь:** – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности – применять современную научную профессиональную терминологию – определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования – выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи – презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		деятельности; оформлять бизнес-план – рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования – определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности – презентовать бизнес-идею определять источники финансирования
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Знать: – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности – основы проектной деятельности Уметь: – организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать: – особенности социального и культурного контекста; – правила оформления документов и построения устных сообщений Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать: – правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы – основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности – особенности произношения – правила чтения текстов профессиональной направленности Уметь: – понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы – участвовать в диалогах на знакомые общие

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		и профессиональные темы – строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности – кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
Профессиональные компетенции		
ПК.2.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах	Знать: – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		– Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения Уметь: – Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения – Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения – Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов – Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения Иметь практический опыт в: – Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц – Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения – Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения – Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение – Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения – Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения – Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения – Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения – Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения – Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		– Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено – Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.	Знать: – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностранный язык с учетом

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения Уметь: – Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Иметь практический опыт в: – Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по профессиональному модулю является *квалификационный экзамен*, который проводится в *устной и письменной* форме.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине «Выполнение работ по должности Портье» являются *другая форма контроля,* которая проводится в *устной* форме, и *зачет с оценкой*, который проводится в *устной* форме.

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по модулю

Коды контролируемых компетенций ОК 01-05, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.3

Теоретический блок вопросов:

1. Специфика деятельности администратора как функционально-связующего звена всех служб гостиницы
2. Понятие и характеристика основных услуг гостиницы (дома отдыха)
3. Понятие и характеристика дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха)
4. Методы предложения основных и дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха)
5. Правила предоставления гостиничных услуг
6. Процесс бронирования номеров
7. Процесс заселения гостей
8. Проведение расчетных операций с гостями
9. Выселение гостя из отеля
10. Закрытие и передача смены
11. Оказание дополнительных услуг
12. Правила общения с клиентами
13. Основные правила ведения деловых переговоров с клиентами.
14. Основные причины возникновения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов
15. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов
16. Проведение соответствующих организационно-технических мероприятий
17. Работа с претензиями
18. Разрешение конфликтных ситуаций

Практические задания:

Ситуационная задача №1. При размещение гостя «завис» компьютер.
В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость.
Возникают технические неполадки с компьютером. Гость утверждает, что у него забронировано и оплачено размещение, однако никаких документов, распечаток, ваучеров не предъявляет.

Ситуационная задача №2. Гость отказывается оплатить room-service.
В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость.
При окончательном расчете гость отказывается оплачивать услугу room-service – подачу завтрака в номер, мотивируя тем, что у него завтрак включен в стоимость номера.

Ситуационная задача №3. Продление проживания по корпоративной цене.
В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость.
Номер для гостя забронирован предприятием и оплачен им же с корпоративной скидкой 40%.
Гость решает продлить свое пребывание на три дня и хочет оплатить самостоятельно на тех же условиях.

Ситуационная задача №4. Жена ищет в гостинице своего мужа.
В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратилась посетительница.
Посетительница заявляет, что пришла к своему мужу г. Поддубному. Спрашивает, в каком номере тот живет и как туда пройти.

Ситуационная задача №5. Гость – мямля.
В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость.
Гость с улицы хотел бы разместиться, но ни в чем не уверен (сроки, тип номера и так далее). Гость спрашивает, где ему лучше поужинать со своей девушкой.

МДК 04.01 Выполнение работ по должности Ассистент экскурсовода (гида)

Коды контролируемых компетенций ОК 01-05, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.3

Теоретический блок вопросов:

1 семестр

1. Специфика деятельности администратора как функционально-связующего звена всех служб гостиницы
2. Понятие и характеристика основных услуг гостиницы (дома отдыха)
3. Понятие и характеристика дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха)
4. Методы предложения основных и дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха)
5. Правила предоставления гостиничных услуг
6. Процесс бронирования номеров
7. Процесс заселения гостей
8. Проведение расчетных операций с гостями
9. Выселение гостя из отеля
10. Закрытие и передача смены
11. Оказание дополнительных услуг

2 семестр

1. Правила общения с клиентами
2. Основные правила ведения деловых переговоров с клиентами.
3. Основные причины возникновения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов
4. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием

клиентов
5. Проведение соответствующих организационно-технических мероприятий
6. Работа с претензиями
7. Разрешение конфликтных ситуаций

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине

Раздел -1 Выполнение работ по должности Портье
Форма рубежного контроля контрольная работа в формате выполнения практических работ
Задания рубежного контроля
Коды контролируемых компетенций ОК 01-05, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.3

Практическая работа:

1. Отработка процесса бронирования номеров
2. Отработка процесса заселения гостей
3. Отработка проведения расчетных операций
4. Отработка процесса выселения гостя
5. Закрытие и передача смены
6. Оказание дополнительных услуг
7. Выполнение запросов гостей во время проживания
8. Работа с претензиями
9. Разрешение конфликтных ситуаций

Примеры ситуационных заданий:

Ситуационная задача №1. Беременная гостья.
В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость.
Гостью разместили в номер, находящийся очень далеко от лифта и с подъемом на пол-этажа. Она просит предоставить ей другой номер, мотивируя плохим состоянием здоровья, она просила об этом при бронировании.

Ситуационная задача №2. Группа подростков.
В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость - руководитель детской группы.
Заехавшую детскую группу (подростки) разместили компактно. Но руководитель возмущен тем, что все номера оказались укомплектованы мини-барами с алкогольными напитками.

Ситуационная задача №3. Недовольный писатель.
В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость с требованием заменить номер с другим видом из окна.

Заявка на бронирование:

Dear Hotel Manager,

I would like to reserve a room with king-size bed in your hotel for 5 nights.
Arrival date will be on 18th of October at approximately (time).
Departure date will be on 23rd of October at 10 a.m. approximately.
I will arrive with my husband and my two children (2 and 7 years old).
I also would like to know what restaurants do you have and how is food there?

Please provide me with a quiet room far away from any entertainment facilities.
Thank you for your prompt attention to the above. I look forward to receiving a letter confirming my reservation.
Kind Regards,
Katherine

Добрый день, у меня свадьба 25 августа. Хотелось бы узнать, какие предложения у вас есть для молодожен. Какие подтверждающие документы нужны? По номеру, нам бы хотелось, чтобы был светлый, просторный, с широкой кроватью естественно, и, чтобы там было красиво для проведения утренней фотосессии. Питание можно включить завтрак. Также не очень понимаем, как нужно бронировать номер, так как фотосессия запланирована на 8 утра. Сможем ли мы уже заселиться в это время.
Заранее спасибо,
Наталья

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по модулю (модулю)

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

– текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

– промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по модулю в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

– академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

– выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях, защита проектов и др.;

– прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Критерии оценки практического задания:

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

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***

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга.

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по модулю в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине выставляется по пятибалльной системе.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам - программам среднего профессионального образования, программ бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	**Критерии оценки освоения обучающимся учебной 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
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
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
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

Если результат контроля успеваемости в рамках проведения контрольных мероприятий промежуточной аттестации (рубежный рейтинг обучающегося) неудовлетворительный (получено менее 13 рейтинговых баллов), то промежуточная аттестация по учебной дисциплине (модулю) невозможна даже при наличии высокого текущего рейтинга, полученного по итогам текущего контроля по учебной дисциплине (модулю).

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утвержден и введен в действие решением ПЦК Колледжа РГСУ на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г. № 1100	Протокол заседания ПЦК № 10 от «10» мая 2024 года	01.09.2024 г.
2.			
3.			
4			