

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Бородин Денис Владимирович
Должность: Директор
Дата подписания: 09.03.2026 22:00:54
Уникальный программный ключ:
30f1ab2544902fc10de9b116b02d0caa5255df82

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

**ЕН.01 ИНФОРМАТИКА И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Фалеева Е.В., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Миронова Т.Е.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает

		пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач. «Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

Программное обеспечение делится на системное, _____ и прикладное.

Эталон ответа: инструментальное

2. Заполните пропуск:

Операционная система управляет ресурсами компьютера и обеспечивает работу _____ программ.

Эталон ответа: прикладных

3. Заполните пропуск:

Примеры _____ систем: Windows, Linux, macOS.

Эталон ответа: операционных

4. Заполните пропуск:

Текстовый _____ Microsoft Word входит в пакет Microsoft Office.

Эталон ответа: редактор

5. Заполните пропуск:

Для создания и редактирования _____ используются графические редакторы, например, Adobe Photoshop.

Эталон ответа: изображений

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

1. Заполните пропуск:

Программа для создания _____ — PowerPoint.

Эталон ответа: презентаций

2. Заполните пропуск:

Электронные _____ обрабатываются в программе Excel.

Эталон ответа: таблицы

3. Заполните пропуск:

Системы управления базами данных (СУБД) позволяют работать с _____ данными.

Эталон ответа: базами

4. Заполните пропуск:

Для профессиональной деятельности в туризме могут использоваться программы _____, например, Amadeus.

Эталон ответа: бронирования

5. Заполните пропуск:

Глобальная сеть, объединяющая миллионы компьютеров, называется _____.

Эталон ответа: Интернет

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

1. Заполните пропуск:

Основная программа, без которой компьютер не может работать, — это _____ система.

Эталон ответа: операционная

2. Заполните пропуск:

Для хранения временных данных во время работы компьютера используется _____.

Эталон ответа: кэш-память

3. Заполните пропуск:

_____ файлы могут быть в форматах JPEG, PNG и GIF.

Эталон ответа: Графические

4. Заполните пропуск:

В Excel _____ начинаются со знака =.

Эталон ответа: формулы

5. Заполните пропуск:

Для поиска информации в Интернете используют _____ системы, например Google.

Эталон ответа: поисковые

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Процессор – это устройство для хранения данных.

1) Верно

2) **Неверно. Процессор не является устройством для хранения данных, а выполняет операции с внешним источником данных, обычно с памятью или другим потоком данных.**

2. Верно ли утверждение.

Linux – это пример операционной системы.

1) **Верно**

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

BIOS (базовая система ввода-вывода) не запускается после загрузки Windows, а активируется сразу после включения компьютера.

1) **Верно**

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Драйверы обеспечивают работу периферийных устройств.

1) **Верно**

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Microsoft Word используется для работы с электронными таблицами.

1) Верно

2) **Неверно. Microsoft Word предназначен для работы с текстовыми документами.**

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

1. Верно ли утверждение.

Adobe Photoshop – это графический редактор.

1) **Верно**

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

PowerPoint предназначен для создания презентаций.

1) **Верно**

2) Неверно.

3. **Верно ли утверждение.**

Excel позволяет создавать текстовые документы.

1) Верно

2) **Неверно. Microsoft Excel предназначен для работы с электронными таблицами.**

4. **Верно ли утверждение.**

Системы бронирования (например, Amadeus) используются в туризме.

1) **Верно**

2) Неверно.

5. **Верно ли утверждение.**

Базы данных можно редактировать только в Microsoft Word.

1) Верно

2) **Неверно. Базы данных можно редактировать не только в Microsoft Word.**

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

1. **Верно ли утверждение.**

Без операционной системы компьютер не сможет работать.

1) **Верно**

2) Неверно.

2. **Верно ли утверждение.**

Кэш-память используется для долговременного хранения данных.

1) Верно

2) **Неверно. Кэш-память служит временным хранилищем для ускорения доступа к часто используемым данным**

3. **Верно ли утверждение.**

JPEG и PNG – это форматы графических файлов.

1) **Верно**

2) Неверно.

4. **Верно ли утверждение.**

В Excel формулы всегда начинаются со знака "+".

1) Верно

2) **Неверно. В Excel формулы всегда начинаются со знака "=".**

5. **Верно ли утверждение.**

Поисковые системы (например, Google) помогают находить информацию в Интернете.

1) **Верно**

2) Неверно.

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Самостоятельная работа

Темы докладов, сообщений, рефератов

1. Современное компьютерное оборудование для офиса турагентства: критерии выбора.
2. Мобильные технологии в туризме: от смартфонов до носимых устройств.
3. Цифровые вывески и информационные киоски в гостиничном бизнесе.
4. Сравнительный анализ PMS-систем для малых отелей.
5. Использование CRM-систем в деятельности туроператора.
6. Программы для автоматизации ресторанного бизнеса в отелях.
7. ГИС-технологии в экскурсионной деятельности.
8. Чат-боты в сервисе клиентской поддержки отелей.
9. Виртуальная и дополненная реальность в туристическом маркетинге.
10. Голосовые помощники в гостиничном сервисе.
11. Защита персональных данных в системах онлайн-бронирования.
12. Кибербезопасность платежных систем в туриндустрии.
13. Использование блокчейна для верификации туристических услуг.
14. Оптимизация сайта отеля для поисковых систем (SEO).
15. Использование big data в анализе туристического спроса.
16. Таргетированная реклама для турфирм.
17. Искусственный интеллект в динамическом ценообразовании.
18. Умные номера: технологии будущего в современных отелях.
19. Биометрия в туризме: от распознавания лиц до digital паспортов.

Критерии оценки докладов, сообщений, рефератов

«Отлично» выполнены все требования к написанию и защите докладов, сообщений, рефератов: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Хорошо» основные требования к докладу, сообщению, реферата и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«Удовлетворительно» имеются существенные отступления от требований к докладу, сообщению, реферату. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании докладов, сообщений, рефератов или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«Неудовлетворительно» тема докладов, сообщений, рефератов не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на экзамен

1. Основные компоненты компьютера для работы на ресепшене отеля.
2. Технические требования к компьютерам в современном турагентстве.
3. Виды программного обеспечения для эффективной работы гостиничного комплекса.
4. Преимущества SSD-накопителей в системах онлайн-бронирования.
5. Меры по защите данных на рабочих компьютерах персонала отеля.
6. Организация локальной сети в гостинице среднего размера.
7. Особенности настройки Wi-Fi сети для гостей отеля.
8. Минимальные требования к серверу для системы управления отелем (PMS).
9. Организация системы резервного копирования данных о бронированиях.
10. Настройка CRM-системы для управления клиентской базой отеля.
11. Основные функции современных систем бронирования.
12. Использование программы 1С для автоматизации работы турагентства.
13. Правила оформления договоров с клиентами в Word.
14. Создание автоматизированного прайс-листа туристических услуг в Excel.
15. Профессиональная обработка фотографий номерного фонда в Photoshop.
16. Обязательные элементы презентации гостиничного комплекса.
17. Организация ведения базы данных постоянных клиентов.
18. Автоматизация процесса составления отчетности в туристической фирме.
19. Работа с различными системами онлайн-бронирования.
20. Настройка каналов продаж в системе управления отелем.
21. Интеграция официального сайта отеля с PMS-системой.
22. Решения для безопасного приема онлайн-платежей.
23. Работа с метапоисковыми системами в туристическом бизнесе.
24. Возможности Google Мой бизнес для продвижения отеля.
25. Эффективные стратегии продвижения в социальных сетях для отелей.
26. Использование чат-ботов для улучшения сервиса в гостинице.
27. CRM-системы для работы туроператора.
28. Функции мобильного приложения для гостей отеля.
29. Меры по защите персональных данных гостей.
30. Соблюдение требований Федерального закона №152 при работе с клиентскими данными.
31. Методы безопасного хранения платежных данных клиентов.
32. Защита компьютерной системы отеля от вирусных атак.
33. Меры безопасности при организации гостевого Wi-Fi.
34. Использование электронной подписи в документации турагентства.
35. Организация системы резервного копирования важных данных.
36. Защита сайта отеля от хакерских атак.
37. Разработка политики использования паролей в гостинице.
38. Обучение персонала основам информационной безопасности.
39. Основные функции системы Opera PMS.
40. Использование системы R-Keeper в ресторане отеля.
41. Эффективные системы контроля доступа для гостиниц.
42. Программное обеспечение для управления хостелами.
43. Работа модуля управления номерным фондом в PMS.
44. Системы учета гостей для небольших отелей.
45. Интеграция системы управления отелем с бухгалтерскими программами.

46. Мобильные решения для помощи персоналу в ежедневной работе.
47. Использование систем аналитики для повышения доходности отеля.
48. Бизнес-аналитические системы (BI) в туризме.
49. Преимущества облачных PMS-систем.
50. Организация процесса цифровой регистрации гостей.
51. Технологии систем электронных ключей.
52. Возможности "умных" гостиничных номеров.
53. Применение интернета вещей (IoT) в современных отелях.
54. Использование виртуальных туров для продвижения отеля.
55. Улучшение качества обслуживания через чат-боты.
56. Функции голосовых помощников в гостинице.
57. Применение искусственного интеллекта для улучшения сервиса.
58. Использование Big Data в туристическом бизнесе.
59. Настройка таргетированной рекламы для отеля.
60. Эффективные стратегии работы с TripAdvisor.
61. Помощь систем управления репутацией отелям.
62. Методы email-маркетинга в туристическом бизнесе.
63. Использование CRM для маркетинговых кампаний.
64. Применение сквозной аналитики.
65. Настройка эффективной контекстной рекламы для отеля.
66. Методы SEO-продвижения туристических сайтов.
67. Работа с отрицательными отзывами гостей.
68. Составление гостевых опросов.
69. Функции мобильного приложения для бронирования.
70. Работа системы мобильного check-in в отелях.
71. Технологии цифровых ключей для гостей.
72. Формирование персональных предложений для гостей через приложение.
73. Сервисы для гостей через мобильное приложение.
74. Реализация навигации по отелю в мобильном приложении.
75. Интеграция платежных решений в гостевые приложения.
76. Организация чата с персоналом через мобильное приложение.
77. Функции виртуального консьержа.
78. Персонализация сервиса через мобильные технологии.
79. Информативные отчеты по загрузке отеля.
80. Процесс автоматизации создания отчетов.
81. Удобные BI-панели для руководства отеля.

Критерии оценки экзамена

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного

материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ЕН.02 ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРИРОДОПОЛЬЗОВАНИЯ

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Миронова Т.Е., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Миронова Т.Е.

Фамилия И.О.

І. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Экологические основы природопользования» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	«Зачтено» выставляется обучающемуся, если он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий. «Не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

_____ – наука, изучающая взаимоотношения организмов с окружающей их средой обитания (в том числе многообразие взаимосвязей их с другими организмами и сообществами).

Эталон ответа: Экология

2. Заполните пропуск:

_____ - стадия развития биосферы, когда разумная человеческая деятельность становится главным (определяющим) фактором развития на нашей планете.

Эталон ответа: Ноосфера

3. Заполните пропуск:

_____ – группа организмов одного вида, занимающая определенное пространство и функционирующая как часть биотического сообщества.

Эталон ответа: Популяция

4. Заполните пропуск:

_____ - сложная природная система, образованная совместно живущими и связанными друг с другом видами.

Эталон ответа: Биотоп

5. Заполните пропуск:

_____ – это способность организмов выдерживать изменения условий жизни.

Эталон ответа: Толерантность

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Термин «экология» предложил Э. Геккель.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Сложная природная система, образованная совместно живущими и связанными друг с другом видами, называется экосистемой.

1) Верно

2) Неверно. Биocenoz — сообщество взаимосвязанных живых организмов

3. Верно ли утверждение.

Оболочка Земли, населенная живыми организмами, называется биосферой.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Природное жизненное пространство, занимаемое сообществом, называется биотопом.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Сообщество живых организмов и среды их обитания, составляющее единое целое на основе устойчивого взаимодействия между элементами живой и неживой природы, называется популяцией.

1) Верно

2) Неверно. Это определение экосистемы.

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Задание закрытого типа на установление соответствия

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

Задание 1. Установите соответствие между понятием и его определением.

1) Экосистема

2) Популяция

3) Биосфера

4) Биотоп

А) Сообщество живых организмов и среда их обитания, функционирующие как единое целое.

Б) Совокупность особей одного вида, обитающих на определенной территории.

В) Оболочка Земли, заселенная живыми организмами и преобразованная ими.

Г) Участок среды обитания с однородными условиями жизни для сообщества организмов.

Эталон ответа

1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г

Задание 2. Установите соответствие между глобальной экологической проблемой и ее кратким описанием.

1) Парниковый эффект

2) Кислотные дожди

3) Истощение озонового слоя

4) Сокращение биоразнообразия

А) Повышение концентрации CO_2 и других газов в атмосфере, ведущее к росту средней температуры на планете.

Б) Выпадение осадков с повышенной кислотностью из-за выбросов в атмосферу оксидов серы и азота.

В) Уменьшение концентрации озона в стратосфере, защищающего Землю от ультрафиолетового излучения.

Г) Ускоренное уменьшение видового разнообразия растений и животных на планете.

Эталон ответа

1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г

Задание закрытого типа на установление последовательности

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

Задание 1. Расположите в правильной последовательности иерархию принципов устойчивого развития (от самого главного к частному):

- А) Экологическая целостность
- Б) Социальная справедливость
- В) Экономическая эффективность

Эталон ответа

А,Б,В

Задание 2. Расположите этапы процесса эвтрофикации (зарастания) водоема в правильной последовательности:

- А) Массовое отмирание водорослей
- Б) Поступление в водоем биогенных элементов (например, из удобрений)
- В) Активное разложение отмершей органики аэробными бактериями
- Г) Бурное развитие сине-зеленых водорослей и фитопланктона
- Д) Кислородное голодание и гибель высших организмов (рыб, ракообразных)

Эталон ответа

Б,Г,А,В,Д

Задание открытого типа с развернутым ответом

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

Задание 1. Решите задачу.

Ученики на уроке экологии изучали небольшой пруд в ближайшем лесу. Они описали его компоненты:

Сам водоём с его илистым дном, водой определённой температуры и кислотности.

Кувшинки, растущие на мелководье.

Различные виды рыб (караси, окуни) и моллюсков (прудовики, беззубки), обитающие в пруду.

Стрекозы, летающие над водой и откладывающие яйца на стебли растений.

Лягушки, живущие на берегу и питающиеся насекомыми.

Микроскопические водоросли (фитопланктон), плавающие в толще воды.

Учитель попросил разделить все перечисленные компоненты на три группы: биотоп, биоценоз и, объединяя первые два, экосистему. Помогите ученикам выполнить это задание.

Эталон ответа

Биотоп: водоём, ил, вода, температура, кислотность, солнечный свет.

Биоценоз: кувшинки, рыбы, моллюски, стрекозы, лягушки, водоросли.

Экосистема: весь пруд как единое целое (все элементы биотопа и биоценоза вместе).

Критерии оценки заданий закрытого и открытого типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если задание выполнено полностью, содержание задания отражает все аспекты, указанные в задании.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если задание выполнено в полном объеме, но некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выполненной работы.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если задание не сделано или допущены ошибки, влияющие на качество выполненной работы.

Самостоятельная работа **Тематика презентаций и (или) сообщений**

1. Основные законы экологии и их значение для природопользования
2. Экологические факторы: классификация и влияние на живые организмы
3. Популяции в экосистемах: структура, динамика и регуляция численности
4. Экологические пирамиды: виды и практическое значение
5. Сукцессия экосистем: этапы и примеры
6. Антропогенное воздействие на биосферу: масштабы и последствия
7. Загрязнение атмосферы: источники, последствия и методы контроля
8. Проблема загрязнения гидросферы и пути её решения
9. Деградация почв: причины, последствия и методы восстановления
10. Твёрдые бытовые отходы: современные методы утилизации и переработки
11. Экологические проблемы крупных городов и пути их решения
12. Зелёная экономика: принципы и перспективы развития
13. Экологический след человека: методы расчёта и способы снижения
14. Устойчивое развитие: концепция и реализация в современных условиях
15. Экотуризм: принципы организации и значение для охраны природы
16. Красная книга: история создания и значение для сохранения биоразнообразия
17. Особо охраняемые природные территории: виды и их роль в экологии
18. Глобальное изменение климата: причины, последствия и меры противодействия
19. Сохранение биологического разнообразия: международные программы и проекты
20. Лесные экосистемы и их значение для стабилизации климата
21. Проблема пластикового загрязнения океанов
22. Кислотные дожди: причины возникновения и последствия
23. Опустынивание: глобальная проблема и методы борьбы
24. Экологические последствия ядерных катастроф (на примере Чернобыля и Фукусимы)
25. Возобновляемые источники энергии и их роль в снижении экологической нагрузки

Критерии оценки докладов, сообщений, рефератов

«Отлично» выполнены все требования к написанию и защите докладов, сообщений, рефератов: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Хорошо» основные требования к докладу, сообщению, реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«Удовлетворительно» имеются существенные отступления от требований к докладу, сообщению, реферату. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании докладов, сообщений, рефератов или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«Неудовлетворительно» тема докладов, сообщений, рефератов не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет

1. Экология как наука об экологических системах, становление экологии как науки.
2. Экосистема как совокупность всех живых организмов и их неживого окружения в некоторый пространственный предел.
3. Понятие популяции, законы популяционной экологии.
4. Структура популяции.
5. Гомеостаз популяции.
6. Динамика популяций.
7. Виды природных экосистем земли.
8. Трофические цепи в экосистемах различного типа.
9. Устойчивость и динамика биогеоценозов и экосистем.
10. Механизм атмосферной циркуляции.
11. Влияние атмосферной циркуляции на климатические особенности природных экосистем.
12. Свойства воды.
13. Климатообразующее влияние воды.
14. Виды водных экосистем.
15. Потоки энергии в биосфере.
16. Вода, кислород и углерод в биосфере.
17. Фосфор и сера в биосфере.
18. Потоки информации в биосфере.
19. Ноосфера.
20. Особенности антропогенных экосистем.
21. Понятие антропогенной нагрузки.
22. Типы и характеристики загрязняющих веществ.
23. Понятие ПДК.
24. Распространение загрязняющих веществ.
25. Рациональное размещение производства.
26. Кислотное загрязнение.
27. Загрязнение пылью, тяжелыми металлами, ядовитыми химическими соединениями, биологическое и физическое разрушение и загрязнение природной среды.
28. Аварии как источники загрязнения, глобальные проблемы загрязнения окружающей среды.
29. Парниковый эффект.
30. Разрушение озонового слоя.
31. Утилизация бытовых и промышленных отходов.
32. Динамика народонаселения Земли.
33. Продовольственная проблема, её характер.
34. Причины зелёной революции.
35. Проблемы сохранения человеческих ресурсов.
36. Природные ресурсы: классификация природных ресурсов и их общая характеристика.
37. Минеральные ресурсы.
38. Почва и категории земель.
39. Водные ресурсы. Леса. Пастбища. Ресурсы мирового океана. Принципы рационального природопользования.
40. Понятие особо охраняемой территории. Биосферные заповедники. Виды заказников. Национальные природные памятники. Памятники природы.

41. Проблема сохранения рекреационных зон. Музеи-заповедники.
42. Эволюция взаимоотношений природы и общества. Характер научно-технической революции. Понятие постиндустриального общества.
43. Концепции устойчивого развития.
44. История Российского и международного природоохранного законодательства.
45. Природоохранный надзор.
46. Экологический мониторинг состояния природной среды. Экологическое прогнозирование.
47. Понятие экологического регулирования и экологического права.
48. Проблемы экологического регулирования.
49. Экологический контроль в РФ. Особенности природоохранного законодательства.
50. Взаимоотношение общественных и государственных организаций в области экологического мониторинга и экологического регулирования.
51. Приемлемый и сбалансированный риск.
52. Международное сотрудничество в области охраны окружающей среды.
53. Международное природоохранное законодательство. Мировоззрение устойчивого развития.

Критерии оценки зачета

«Зачтено» выставляется обучающемуся, если он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины.

«Не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ОГСЭ.01 ОСНОВЫ ФИЛОСОФИИ

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Куршина Т.В., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Миронова Т.Е.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Основы философии» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Зачтено» выставляется обучающемуся, если он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	«Не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

Философское учение, признающее основой бытия материальную субстанцию, называется _____.

Эталон ответа: материализм

2. Заполните пропуск:

Основной вопрос философии, согласно Ф. Энгельсу, делится на две стороны: вопрос о первичности материи или сознания и вопрос о _____ мира.

Эталон ответа: познаваемости

3. Заполните пропуск:

Философская дисциплина, изучающая мораль, нравственность и правильное поведение, — это _____.

Эталон ответа: этика

4. Заполните пропуск:

Исторический тип мировоззрения, основанный на вере в сверхъестественное и объединяющий людей в рамках обрядов и организации, — это _____.

Эталон ответа: религия

5. Заполните пропуск:

Процесс постижения истины, накопления и совершенствования знаний о мире и человеке — это _____.

Эталон ответа: познание

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

1. Заполните пропуск:

Философское учение о _____ как процессе постижения истины формирует у специалиста базовые навыки критического анализа информации, необходимые для решения профессиональных задач.

Эталон ответа: познании

2. Заполните пропуск:

Понимание философской категории «_____» позволяет специалисту выявлять существенные связи и отношения в профессиональной информации, отделяя главное от второстепенного.

Эталон ответа: сущность

3. Заполните пропуск:

Философская концепция _____ истины обеспечивает методологическую основу для оценки достоверности профессиональной информации через практическую проверку.

Эталон ответа: практики

4. Заполните пропуск:

Освоение диалектического метода _____ развивает у специалиста способность к комплексному анализу информации, учитывающему единство противоположных тенденций.

Эталон ответа: мышления

5. Заполните пропуск:

Философское учение о _____ сознания формирует способность специалиста к рефлексивной оценке информации и ее роли в профессиональном саморазвитии.

Эталон ответа: природе

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

1. Заполните пропуск:

Основные черты русского _____ жертвенность и общинность.

Эталон ответа: менталитета

2. Заполните пропуск:

_____ – доктрина утверждавшая, что у России свой особый путь развития в отличие от Запада.

Эталон ответа: Славянофильство

3. Заполните пропуск:

Характерными чертам русской философии является сильная подверженность _____ влиянию, особенно православию и язычеству

Эталон ответа: религиозному

4. Заполните пропуск:

Понятие «_____» в русской религиозной философии XIX в. означает свободное духовное единение людей как в церковной жизни, так и в мирской общности, общение в братстве и любви.

Эталон ответа: соборность

5. Заполните пропуск:

Растущая взаимозависимость различных стран, регионов, экономическая и культурная интеграция человечества выражается в понятии _____.

Эталон ответа: глобализация

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Философия как рациональная форма мировоззрения возникла в Древней Греции в VII-VI веках до н.э.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Главным методом философского познания, согласно Рене Декарту, является индукция — движение от частных фактов к общим выводам.

1) Верно

2) Неверно. Рене Декарт, родоначальник рационализма, считал главным методом достоверного познания дедукцию — движение от очевидных общих истин (аксиом) к частным выводам.

3. Верно ли утверждение.

В структуру философского знания традиционно входят такие разделы, как онтология (учение о бытии), гносеология (теория познания) и аксиология (учение о ценностях).

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Антропоцентризм — это философская идея, утверждающая, что центром и целью мироздания является государство и социальный порядок.

1) Верно

2) Неверно. Антропоцентризм — это воззрение, согласно которому человек является центром и высшей целью мироздания.

5. Верно ли утверждение.

Русский космизм (Н. Федоров, К. Циолковский) — это оригинальное философское направление, соединившее идеи преобразования космоса, бессмертия человека и общего блага.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Философская герменевтика предоставляет методологию для глубокого анализа и интерпретации профессиональной информации.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Скептицизм отрицает саму возможность оценки достоверности информации, что делает его бесполезным для профессиональной деятельности.

1) Верно

2) Неверно. Методологический скептицизм, наоборот, учит критически оценивать информацию, проверять ее достоверность и избегать поспешных выводов, что полезно в профессиональной деятельности.

3. Верно ли утверждение.

Философская теория аргументации развивает навыки критического анализа информации и построения обоснованных выводов.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Принцип "бритвы Оккама" рекомендует при анализе информации игнорировать простые объяснения в пользу сложных, чтобы учесть все возможные факторы.

1) Верно

2) Неверно. Принцип "бритвы Оккама", наоборот, рекомендует не умножать сущности без необходимости и отдавать предпочтение простым объяснениям перед сложными, если они одинаково хорошо объясняют факты.

5. Верно ли утверждение.

Гносеология как учение о познании формирует способность оценивать информацию по критериям истинности, обоснованности и достоверности.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Возникновение философии означало переход людей к самостоятельному размышлению о мире, о человеческой судьбе стремлении найти истину.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Идеология, проповедующая дружбу и сотрудничество между нациями называется глобализацией.

1) Верно

2) Неверно. Идеология, проповедующая дружбу и сотрудничество между нациями называется интернационализм.

3. Верно ли утверждение.

Совокупность взглядов, оценок, норм и установок, определяющих отношения человека к миру – это мировоззрение.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

По мнению ученых на формирование российской цивилизации большое влияние оказала Германия, в том числе в связи с принятием христианства.

1) Верно

2) Неверно. По мнению ученых на формирование российской цивилизации большое влияние оказала Византия, в том числе в связи с принятием христианства.

5. Верно ли утверждение.

Согласно славянофилам основу исторического бытия России составляют православие, общинный образ жизни, соборность и коллективизм.

1) Верно

2) Неверно.

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Задание закрытого типа на установление соответствия

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

Задание 1. Установите соответствие между законом диалектики и его содержанием.

1. Единство и борьба противоположностей.

2. Переход количества в качество.

3. Отрицание отрицания.

- А) Источник развития.
- Б) Механизм развития.
- В) Направление развития (по спирали).

Эталон ответа

1-А, 2-Б, 3-В

Задание 2. Установите соответствие между понятием теории познания и его определением.

- 1. Агностицизм.
- 2. Познание.
- 3. Истина.
- 4. Практика.
- А) Процесс отражения действительности в сознании человека.
- Б) Учение о непознаваемости мира.
- В) Знание, соответствующее своему предмету.
- Г) Чувственно-предметная деятельность человека.

Эталон ответа

1-Б, 2-А, 3-В, 4-Г

Задание закрытого типа на установление последовательности

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

Задание 1. Расположите уровни научного познания в последовательности от эмпирического к теоретическому.

- 1. Научная теория
- 2. Наблюдение и эксперимент
- 3. Формулирование гипотез
- 4. Эмпирические обобщения

Эталон ответа

2,4,3,1

Задание 2. Расположите категории онтологии в логической последовательности от общей к частной.

- 1. Пространство
- 2. Движение
- 3. Бытие
- 4. Время

Эталон ответа

3,2,1,4

Задание открытого типа с развернутым ответом

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

Задание 1. Решите задачу.

Бабушка считает главной ценностью стабильность и безопасность. Ее сын, бизнесмен, больше ценит личный успех и финансовую независимость. Внучка-волонтер утверждает, что главное — это помощь другим и справедливость.

К какому разделу философии относится изучение ценностей? Как называется учение о ценностях? Почему ценности разных поколений могут отличаться?

Эталон ответа

Раздел философии: Аксиология (учение о ценностях)

Причина различий: Ценности формируются под влиянием исторической эпохи, социальной среды, личного опыта и доминирующего в обществе мировоззрения. Каждое поколение живет в разных социально-экономических условиях, что и формирует его приоритеты.

Критерии оценки заданий закрытого и открытого типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если задание выполнено полностью, содержание задания отражает все аспекты, указанные в задании.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если задание выполнено в полном объеме, но некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выполненной работы.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если задание не сделано или допущены ошибки, влияющие на качество выполненной работы.

Самостоятельная работа Тематика презентаций и (или) сообщений

1. Социально-политические воззрения Платона и Аристотеля.
2. Теория идей Платона и ее критика Аристотелем.
3. Проблема человека в средневековой философии.
4. Гуманистический антропоцентризм эпохи Возрождения.
5. Проблема метода в философии и науке Нового Времени.
6. Философы французского Просвещения о природе, обществе, человеке.
7. Теория познания Канта и ее значение.
8. Абсолютная идея Гегеля.
9. Философия марксизма.
10. Истоки и основные черты неклассической философии XX века.
11. Становление и развитие психоанализа.
12. Основные идеи экзистенциализма и их значение.
13. Постмодернизм – как ведущая тенденция в культурном самосознании новейшей западной философии.
14. Влияние европейской философии и идеологии на русскую мысль.
15. Философские взгляды М.В. Ломоносова.
16. Философия истории П.Я. Чаадаева.
17. Полемика славянофилов и западников в русской философии.
18. Миросозерцание Ф.М. Достоевского.
19. Христианский гуманизм Л.Н. Толстого.
20. Материализм в русской философии XIX века.
21. Философия любви В.С. Соловьева. Запад, Восток и Россия.
22. Развитие марксизма в России. Философские взгляды его ведущих представителей.
23. Философия свободы Н.А. Бердяева.

24. Ильин о русской идее.
25. Философская картина мира.
26. Религиозная картина мира.
27. Научная картина мира.
28. Проблема бытия.
29. Бытие человека: проблема антропосоциогенеза.
30. Основные концепции познания в истории философии.
31. Понятие общественного прогресса.
32. Экзистенциальные проблемы в социальной философии. Жизнь и смерть, смысл жизни.
33. Глобальные проблемы современности и перспективы их решения.
34. Глобальное прогнозирование и возможные сценарии будущего.
35. Проблемы природы в социальной философии. Экологический кризис и его последствия для человека.

Критерии оценки докладов, сообщений, рефератов

«**Отлично**» выполнены все требования к написанию и защите докладов, сообщений, рефератов: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«**Хорошо**» основные требования к докладу, сообщению, реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«**Удовлетворительно**» имеются существенные отступления от требований к докладу, сообщению, реферату. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании докладов, сообщений, рефератов или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«**Неудовлетворительно**» тема докладов, сообщений, рефератов не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет

1. Основные понятия и предмет философии.
2. Основной вопрос философии.
3. Философия Древней Индии.
4. Философия Древнего Китая.
5. Античная философия: основные проблемы и представители.
6. Своеобразие Средневековой философии.
7. Основные черты философии эпохи Возрождения.
8. Эмпиризм и рационализм Нового времени.
9. Основные достижения немецкой классической философии
10. Основные черты современной западной философии.
11. Русская философия: генезис и особенности развития.
12. Этапы философии.
13. Методы философии и ее внутреннее строение.
14. Проблема философского определения бытия. Бытие и его структура.
15. Проблема философского определения материи.
16. Пространство, время, движение как атрибуты материи.
17. Познание как процесс, основные подходы.
18. Уровни познания (чувственный и рациональный), их взаимосвязь и основные формы.
19. Проблема истины и ее критериев.
20. Познание и практика.
21. Социальная философия как знание об обществе.
22. Специфика общества как предмета философского анализа.
23. Общественное сознание и его структура.
24. Формационная и цивилизационная концепции общественного развития.
25. Учение о ценностях в истории философской мысли.
26. Философская проблематика этики.
27. Философская проблематика эстетики.
28. Философия и религия: сходства и различия.
29. Искусство как форма общественного сознания. Философское понимание искусства и творчества.
30. Культура как неотъемлемая черта бытия человека.
31. Понятие, критерии, классификация глобальных проблем.
32. Пути и способы решения глобальных проблем, роль философии в этом.
33. Глобальные проблемы и процесс глобализации.
34. Философия и смысл жизни.
35. Роль философии в современном мире.

Критерии оценки зачета

«Зачтено» выставляется обучающемуся, если он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

«Не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ОГСЭ.02 ИСТОРИЯ

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Куршина Т.В., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Миронова Т.Е.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «История» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Зачтено» выставляется обучающемуся, если он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий. «Не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

Документ, подписанный английским королем Иоанном Безземельным в 1215 году, ограничивший власть монарха, называется Великая хартия _____.

Эталон ответа: вольностей

2. Заполните пропуск:

Период в истории Европы между Античностью и Возрождением, условно датируемый V–XV веками, называется _____ веками.

Эталон ответа: Средними

3. Заполните пропуск:

В 1492 году испанская экспедиция под руководством Христофора _____ достигла берегов Америки.

Эталон ответа: Колумба

4. Заполните пропуск:

Политика реформ, проводившаяся в СССР во второй половине 1980-х годов, получила название «_____».

Эталон ответа: перестройка

5. Заполните пропуск:

Конфликт между США и СССР, длившийся со второй половины 1940-х до конца 1980-х годов, называется _____ войной.

Эталон ответа: холодной

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

1. Заполните пропуск:

Эпоха в истории и культуре Европы XIV–XVI веков, характеризующаяся возрождением интереса к античному наследию и гуманизму, называется _____.

Эталон ответа: Возрождением

2. Заполните пропуск:

Гражданская война в США (1861–1865) велась между промышленным Севером и рабовладельческим _____.

Эталон ответа: Югом

3. Заполните пропуск:

Французский философ-просветитель, автор идеи о разделении властей на законодательную, исполнительную и судебную, — Шарль-Луи де _____.

Эталон ответа: Монтескье

4. Заполните пропуск:

Мировой экономический кризис, начавшийся с биржевого краха в Нью-Йорке в 1929 году, вошел в историю как Великая _____.

Ответ: депрессия

5. Заполните пропуск:

Династия, правившая в России с 1613 по 1917 год, — это династия _____.

Эталон ответа: Романовых

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

1. Заполните пропуск:

Казанское и Астраханское ханства были присоединены к Русскому царству во время правления _____ IV.

Эталон ответа: Ивана

2. Заполните пропуск:

«Бунташным» веком называют _____ век.

Эталон ответа: XVII

3. Заполните пропуск:

Эпоха кризиса государственности (1598-1613гг.), которая сопровождалась народными выступлениями и мятежами, правлением самозванцев, польскими и шведскими интервенциями, разрушением государственной власти и разорением страны вошла в историю под названием _____.

Эталон ответа: Смута

4. Заполните пропуск:

Выход к Балтийскому морю Россия получила в период правления _____ I.

Эталон ответа: Петра

5. Заполните пропуск:

СССР был образован в _____ году.

Эталон ответа: 1922

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

1. Заполните пропуск:

Безоговорочную капитуляцию гитлеровской Германии принял (от советской стороны) маршал _____.

Эталон ответа: Жуков

2. Заполните пропуск:

_____ битва завершила коренной перелом в ходе Великой Отечественной войны.

Эталон ответа: Курская

3. Заполните пропуск:

Холодная война началась в _____ году.

Эталон ответа: 1946

4. Заполните пропуск:

Суверенитет России был провозглашён в _____ году.

Эталон ответа: 1990

5. Заполните пропуск:

Конституция РФ приняли в _____ году.

Эталон ответа: 1993

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Древний Рим был республикой, а затем империей, оказавшей огромное влияние на правовые системы и культуру Европы.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Эпоха Великих географических открытий (XV–XVII вв.) была связана в основном с исследованиями внутренних районов Азии и не затрагивала морские путешествия.

1) Верно

2) **Неверно. Эпоха Великих географических открытий была связана в первую очередь с масштабными морскими и океанскими экспедициями, которые привели к открытию новых континентов и морских путей.**

3. Верно ли утверждение.

Промышленный переворот (промышленная революция) начался в Англии в XVIII веке и был связан с переходом от ручного труда к машинному.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Первая мировая война (1914–1918 гг.) началась из-за убийства наследника австро-венгерского престола эрцгерцога Франца Фердинанда и втянула в себя большинство стран Европы.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Холодная война — это период открытых полномасштабных военных действий между СССР и США, длившийся с 1949 по 1991 год.

1) Верно

2) **Неверно. Холодная война — это период глобального политического, экономического и идеологического противостояния между СССР и США и их союзниками, которое не переросло в прямое военное столкновение между сверхдержавами.**

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

1. Верно ли утверждение.

Возрождение (Ренессанс) как культурная эпоха характеризовалось возрождением интереса к античному наследию, гуманизму и расцветом искусства.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Монгольская империя в XIII веке под руководством Чингисхана и его преемников не смогла создать крупных завоеваний и не оказала существенного влияния на историю Руси.

1) Верно

2) **Неверно. Монгольская империя создала крупнейшую по территории континентальную империю в истории, завоевав обширные земли в Азии и Европе, включая русские княжества, что оказало глубокое и долговременное влияние на их историческое развитие (иго).**

3. Верно ли утверждение.

Гражданская война в США (1861–1865) велась, в частности, из-за вопроса о сохранении рабства?

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Французская революция 1789 года завершилась восстановлением абсолютной монархии и не привела к каким-либо значимым политическим изменениям в Европе.

1) Верно

2) **Неверно. Французская революция 1789 года привела к свержению старого порядка (Старого режима), установлению республики, казни короля и оказала колоссальное революционное влияние на политическое развитие всей Европы и мира.**

5. Верно ли утверждение.

Причиной начала Второй мировой войны стало нападение Германии на Польшу 1 сентября 1939 года.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Имена Ивана Болотникова, Василия Шуйского, польского королевича Владислава связаны с событиями Смуты.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Первым императором на российском троне был Иван IV.

1) Верно

2) **Неверно. Титул императора впервые принял Пётр I.**

3. Верно ли утверждение.

Эпоха правления Екатерины II вошла в историю под названием «просвещенный абсолютизм».

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Захват власти большевиками в Петрограде был осуществлен 20 октября (2 ноября) 1917 г.

1) Верно

2) **Неверно. Захват власти большевиками в Петрограде был осуществлен 25 октября (7 ноября) 1917 г.**

5. Верно ли утверждение.

Одна из самых успешных операций русских войск во время Первой мировой войны в 1916 г.- Брусиловский прорыв (Луцкий прорыв).

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Контрнаступление под Москвой началось 1 декабря 1941 г.

1) Верно

2) Неверно. Контрнаступление под Москвой началось 6 декабря 1941 г.

2. Верно ли утверждение.

Политика реформ, направленных на кардинальное преобразование страны, проводимых М.С. Горбачёвым получила название «Перестройка»

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Подписание Беловежских соглашений 8 декабря 1991г. привело к распаду СССР.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Референдум в Крыму состоялся 8 марта 2014г.

1) Верно

2) Неверно. Референдум в Крыму состоялся 16 марта 2014г.

5. Верно ли утверждение.

После распада СССР в российскую Конституцию были внесены изменения, зафиксировавшие новый статус (суверенное федеративное государство) и новое название государства – Российская Федерация или Россия.

1) Верно

2) Неверно.

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Задание закрытого типа на установление соответствия

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

Задание 1. Установите соответствие между деятелями русской истории и их достижениями или деятельностью.

А. Александр Невский

Б. Дмитрий Донской

В. Михаил Ломоносов

Г. Пётр I

Д. Иван III

1. Победа в Куликовской битве

2. Русско-шведская война

3. Первая русская Академия наук

4. Окончательная ликвидация остатков феодальной раздробленности

5. Реформы армии и флота

Эталон ответа

А-2, Б-1, В-3, Г-5, Д-4

Задание 2. Установите соответствие между правителями России и важнейшими реформами, проведенными ими.

- А. Николай II
- Б. Борис Ельцин
- В. Александр II
- Г. Владимир Путин
- Д. Екатерина II
- 1. Судебная реформа
- 2. Реформа образования
- 3. Крестьянская реформа
- 4. Реформирование налоговой системы
- 5. Принятие Конституции Российской Федерации

Эталон ответа

А-2, Б-5, В-3, Г-4, Д-1

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

Задание 1. Установите соответствие между войнами и годами их начала.

- А. Отечественная война 1812 года
- Б. Великая Отечественная война
- В. Крымская война
- Г. Советско-финская война
- Д. Гражданская война в России
- 1. 1941
- 2. 1812
- 3. 1853
- 4. 1939
- 5. 1918

Эталон ответа

А-2, Б-1, В-3, Г-4, Д-5

Задание 2. Установите соответствие между ключевыми фигурами революции 1917 года и их ролями.

- А. Ленин
- Б. Троцкий
- В. Керенский
- Г. Сталин
- Д. Свердлов
- 1. Председатель временного правительства
- 2. Один из организаторов Октябрьской революции
- 3. Глава большевистской партии
- 4. Генеральный секретарь ЦК ВКП(б)
- 5. Руководитель Совнаркома

Эталон ответа

А-3, Б-2, В-1, Г-4, Д-5

Задание закрытого типа на установление последовательности

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

Задание 1. Расположите в хронологическом порядке крупные сражения русских войск.

1. Бородинское сражение
2. Полтавская битва
3. Сталинградская битва
4. Ледовое побоище

Эталон ответа

4,2,1,3

Задание 2. Расположите правления русских князей и царей в хронологической последовательности.

1. Ярослав Мудрый
2. Иван Калита
3. Александр Невский
4. Василий Темный

Эталон ответа

3,1,2,4

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

Задание 1. Упорядочите указанные события Великой Отечественной войны по временной шкале.

1. Курская битва
2. Начало контрнаступления советских войск под Сталинградом
3. Форсирование Днепра
4. Битва за Москву

Эталон ответа

4,2,1,3

Задание 2. Расположите эпохи русского искусства в исторической последовательности.

1. Барокко
2. Авангард
3. Ампи́р
4. Романтизм

Эталон ответа

1,3,4,2

Задание открытого типа с развернутым ответом

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

Задание 1. Решите задачу.

В годы «перестройки» в СССР в качестве важнейшего рычага демократизации и повышения социальной активности населения рассматривалась политика гласности. Укажите любые три формы проявления политики гласности в данный период.

Эталон ответа

1. Обсуждение в прессе замалчиваемых ранее фактов отечественной истории (репрессий при И. В. Сталине, жертв коллективизации, обстоятельств начала Великой Отечественной войны, депортации народов и т. д.).
2. Демонстрация в кинотеатрах страны ряда «полочных» кинолент («Покаяние», «Проверка на дорогах» и др.).
3. Критика в адрес партийного руководства.
4. Открытость информации о ходе избирательных кампаний в органы власти.
5. Возвращение читателю из спецхранов ранее изъятых из широкого обращения книг и журналов.
6. Разрешение оппозиционной деятельности неформальных организаций и движений.
7. Отказ от запрета деятельности «альтернативной прессы».
8. Освещение в прессе фактов злоупотребления и коррупции среди чиновников разных уровней.
9. Демонстрация без купюр по телевидению текущих политических событий (XIX Всесоюзной партийной конференции).
10. Отмена ограничений на подписку газет и журналов.
11. Публичность деятельности Комиссии по реабилитации жертв сталинских репрессий.

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

Задание 1. Решите задачу.

Эта война началась с поражения русской армии, осаждавшей вражескую крепость. Русская армия вынуждена была отступить, понесла людские потери и лишившись артиллерии. Однако неудача не испугала русского царя; война, длившаяся более 20 лет, завершилась победой России и подписанием выгодного для нашей страны мирного договора. Назовите войну и русского царя, о которых идёт речь. Укажите любое одно из условий мирного договора, завершившего эту войну.

Эталон ответа

1) Северная война; 2) Русский царь - Петр Первый; 3) Условие — присоединение Эстляндии, Лифляндии, Курляндии.

Критерии оценки заданий закрытого и открытого типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если задание выполнено полностью, содержание задания отражает все аспекты, указанные в задании.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если задание выполнено в полном объеме, но некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выполненной работы.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если задание не сделано или допущены ошибки, влияющие на качество выполненной работы.

Самостоятельная работа Темы докладов, сообщений, рефератов

1. Образование древнерусского государства и княжение Рюриковичей.
2. Принятие христианства на Руси и его последствия.
3. Политическое устройство Киевской Руси.
4. Монгольское завоевание и зависимость русских земель.
5. Возвышение Москвы и объединение русских княжеств.
6. Куликовская битва и начало освобождения от монголо-татарского ига.
7. Смутное время и борьба за престол.
8. Реформы Ивана IV Грозного и установление самодержавия.
9. Царь Алексей Михайлович и реформы патриарха Никона.
10. Петровские реформы и создание регулярной армии и флота.
11. Северная война и победа в Полтавской битве.
12. Дворцовые перевороты и правление Екатерины II Великой.
13. Отмена крепостного права и Великие реформы Александра II.
14. Русско-турецкая война 1877—1878 гг. и освобождение Болгарии.
15. Революционная ситуация начала XX века и восстание 1905 года.
16. Октябрьская революция 1917 года и Гражданская война.
17. Коллективизация сельского хозяйства и индустриализация СССР.
18. Великая Отечественная война: причины победы Советского Союза.
19. Постсталинские реформы Хрущёва и десталинизация.
20. Карибский кризис и гонка вооружений между СССР и США.
21. Афганская война и распад Советского Союза.
22. Переход к рыночной экономике и приватизация 1990-х годов.
23. Реформаторские процессы при президентстве Владимира Путина.
24. Внешнеполитический курс России в условиях новой геополитической реальности.

Критерии оценки докладов, сообщений, рефератов

«Отлично» выполнены все требования к написанию и защите докладов, сообщений, рефератов: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Хорошо» основные требования к докладу, сообщению, реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«Удовлетворительно» имеются существенные отступления от требований к докладу, сообщению, реферату. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании докладов, сообщений, рефератов или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«Неудовлетворительно» тема докладов, сообщений, рефератов не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет

1. Место и роль России в мировом сообществе.
2. Содружество народов России и единство российской цивилизации.
3. Собираение русских земель вокруг Москвы. Обретение независимости Руси от Орды. Иван IV – Россия становится царством.
4. Причины, ход и последствия Смутного времени. 4 ноября – смысл Дня народного единства, как объединения народов России против внутреннего раскола и иностранной интервенции.
5. Восстановление единства русского народа: объединение Великой и Малой Руси.
6. Пётр I – строитель великой империи.
7. История русских открытий в сравнении с колониальными захватами западных стран.
8. Просвещённый абсолютизм в России.
9. Екатерина II: продолжатель великих дел Петра I. Решение национальных задач: присоединение Крыма, освоение Новороссии, воссоединение Правобережья Днепра и Белоруссии с Россией.
10. «Восточный вопрос». Крымская война, как попытка Запада нанести «стратегическое поражение» России. Герои обороны Севастополя. Итоги Крымской войны.
11. Великие реформы Александра II
12. Модернизация страны при Александре III.
13. Русская революция 1905-1907 гг: причины, итоги.
14. Первая мировая война и её уроки. Герои сражений и мобилизация страны.
15. От Февраля к Октябрю 1917 года. Внутренние и внешние причины распада Российской империи.
16. Гражданская война: причины, итоги.
17. Выбор пути развития: восстановления цивилизационного пространства России в виде СССР.
18. Перекосы «коренизации» в союзных республиках и территориальные «подарки» большевиков Украинской ССР.
19. Историческое значение индустриализации. Коллективизация и ее последствия.
20. Причины и предпосылки Великой Отечественной войны как составной части Второй мировой войны.
21. Начальный период Великой Отечественной войны.
22. Коренной перелом в ходе Великой Отечественной войны.
23. Завершающий период Великой Отечественной войны. Разгром милитаристской Японии.
24. Истоки подвига народов СССР и достижения ими Великой Победы.
25. Геополитические результаты победы в Великой Отечественной войне.
26. Возрождение разрушенной экономики, культура и общество СССР после войны.
27. Холодная война. НАТО и Варшавский договор.
28. СССР - лидер борьбы за освобождение стран Азии, Африки и Латинской Америки от колониальной и неоколониальной зависимости.
29. Этапы экономического развития в 1950-1970-х гг.: значение достижений в науке, промышленности и сельском хозяйстве для современной Российской Федерации.
30. Причины «перестройки»: роль объективных и субъективных факторов в её ходе и итогах.
31. Россия в 1990-е гг.: кризис экономики, обнищание населения и криминализация общества – цена реформ 1990-х гг.

32. Поддержка Западом сепаратизма и радикального национализма: распад СССР – величайшая геополитическая катастрофа.
33. Развитие политической системы России в начале XXI в. Запрос на национальное возрождение в обществе.
34. Внешняя политика РФ в начале XXI в. Курс на суверенную внешнюю политику: от Мюнхенской речи до Специальной военной операции.
35. Возвращение уважения к традиционным ценностям народов России. Национальные проекты. Поправки в Конституцию.
36. Становление Россией и дружественными ей странами многополярного мира в условиях кризиса доминирования США и их союзников.
37. Истоки русофобии – «сказания иностранцев о России». Ливонская война – становление русофобской мифологии. «Завещание Петра Великого» – антироссийская фальшивка.
38. Пропаганда Наполеона Бонапарта. Либеральная и революционная антироссийская пропаганда в Европе в XIX столетии и роль в ней российской революционной эмиграции.
39. Расистские и неонацистские корни пропаганды против СССР и Российской Федерации во второй половине XX в. - начале XXI в. Мифологемы и центры распространения современной русофобии.
40. Ранние этапы истории российского оружейного дела: государев пушечный двор, тульские оружейники. Значение военно-промышленного комплекса в истории экономической модернизации Российской Империи: Путиловский, Александровский, Обуховский и др. заводы, развитие авиации.
41. Сталинская индустриализация. ВПК в эпоху Великой Отечественной войны – всё для фронта, всё для победы.
42. Космическая отрасль, авиация, ракетостроение, кораблестроения. Современный российский ВПК и его новейшие разработки.
43. Высокие технологии. Достижения в области искусственного интеллекта.
44. Современная Россия. Развитие энергетики, сельское хозяйство, освоение Арктики, космоса. Успехи и проблемы
45. Роль гражданственности и патриотической позиции молодежи в достижении Россией полного суверенитета в экономике, культуре, науке. Значение истории для современного гражданина Российской Федерации.

Критерии оценки зачета

«**Зачтено**» выставляется обучающемуся, если он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины.

«**Не зачтено**» выставляется обучающемуся, если он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ОГСЭ.03 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Волчок М.В., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Миронова Т.Е.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Иностранный язык» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает

		пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач. «Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

Before signing any contract, you should carefully read the terms and _____.

Эталон ответа: conditions

2. Заполните пропуск:

The success of the project largely _____ on good teamwork and clear communication.

Эталон ответа: depends

3. Заполните пропуск:

The professor asked us to _____ the key points of the article in our own words.

Эталон ответа: summarize

4. Заполните пропуск:

Despite the initial difficulties, the research team managed to _____ a viable solution.

Эталон ответа: develop

5. Заполните пропуск:

The company's decision to expand _____ a lot of criticism from environmental groups.

Эталон ответа: faced

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

1. Заполните пропуск:

In order to _____ for the exam, you need to review all the lecture notes and recommended readings.

Эталон ответа: prepare

2. Заполните пропуск:

The new software update is _____ to improve the system's performance and security.

Эталон ответа: designed

3. Заполните пропуск:

His argument was not _____ by sufficient evidence, so it was difficult to take it seriously.

Эталон ответа: supported

4. Заполните пропуск:

We need to _____ a balance between academic studies and extracurricular activities.

Эталон ответа: strike

5. Заполните пропуск:

The sudden change in government policy had a significant _____ on the economy.

Эталон ответа: impact

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

1. Заполните пропуск:

When writing a formal report, it is crucial to _____ your sources to avoid plagiarism.

Эталон ответа: cite

2. Заполните пропуск:

The manager _____ out that the deadline was strict and non-negotiable.

Эталон ответа: pointed

3. Заполните пропуск:

The internship program provides students with an opportunity to _____ valuable hands-on experience.

Эталон ответа: gain

4. Заполните пропуск:

The trend towards remote work has been _____ by advances in digital technology.

Эталон ответа: driven

5. Заполните пропуск:

The student's request for an extension was _____ due to compelling medical circumstances.

Эталон ответа: granted

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

1. Заполните пропуск:

«Save and sound» - английский эквивалент к фразе в целостности и _____.

Эталон ответа: сохранности

2. Заполните пропуск:

Давайте примем участие в этой _____ – в переводе на английский Let's take part in this exhibition.

Эталон ответа: выставке.

3. Заполните пропуск:

The oldest part of London is The _____.

Эталон ответа: City

4. Заполните пропуск:

Say the word "person" in the plural.

Эталон ответа: people

5. Заполните пропуск:

What is the Russian for "championship"?

Эталон ответа: чемпионат

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Время Present Perfect используется для выражения действия, которое произошло в прошлом, но связано с настоящим (например, его результат виден сейчас).

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Фразовый глагол "give up" означает "поддерживать кого-либо".

1) Верно

2) Неверно. Фразовый глагол "give up" означает "сдаваться, прекращать попытки" или "бросать (привычку)".

3. Верно ли утверждение.

В условных предложениях второго типа (Second Conditional), говоря о маловероятных или воображаемых ситуациях в настоящем или будущем, в придаточном условии используется Past Simple, а в главном — "would + инфинитив без to".

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Слова "farther" и "further" абсолютно идентичны и всегда взаимозаменяемы.

1) Верно

2) Неверно. "Farther" преимущественно используется для обозначения физического расстояния.

5. Верно ли утверждение.

Идиома "take after someone" означает "быть похожим на кого-то (обычно на старшего родственника) по характеру или внешности".

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Артикли "a" или "an" используются только с исчисляемыми существительными в единственном числе, когда мы говорим о чем-то неконкретном впервые.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Модальный глагол "must" в утвердительной форме выражает сильную необходимость, а в отрицательной ("must not/mustn't") означает отсутствие необходимости (как "needn't").

1) Верно

2) Неверно. "Mustn't" выражает строгий запрет ("нельзя, запрещено"), а не отсутствие необходимости.

3. Верно ли утверждение.

Слово "advice" является исчисляемым существительным, поэтому можно сказать "an advice" или "many advices".

1) Верно

2) Неверно. "Advice" — неисчисляемое существительное.

4. Верно ли утверждение.

Прилагательное в сравнительной степени с двумя и более слогами обычно образуется с помощью слова "more" перед ним (например, more interesting, more beautiful).

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

В пассивном залоге (Passive Voice) действие выполняется над подлежащим, и его форма строится как "be + Past Participle (третья форма глагола)".

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Время Past Continuous (I was doing) используется для описания действия, происходившего в определенный момент в прошлом, часто на фоне другого краткого действия в Past Simple.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Герундий (форма глагола с окончанием -ing, выполняющая функцию существительного) всегда используется после любого предлога.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Модальный глагол "should" в отрицательной форме ("shouldn't") и модальный глагол "mustn't" имеют одинаковое значение строгого запрета.

1) Верно

2) Неверно. "Shouldn't" означает мягкую рекомендацию или совет "не стоит этого делать".

4. Верно ли утверждение.

Слово "information" является исчисляемым существительным, поэтому можно сказать "one information" или "two informations".

1) Верно

2) Неверно. "Information" — неисчисляемое существительное.

5. Верно ли утверждение.

Конструкция "used to + инфинитив" описывает регулярные действия или состояния, которые происходили в прошлом, но больше не происходят сейчас.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Every time I missed the bus, I came home early.

1) Верно

2) Неверно. Every time when I missed the bus, I had to return home late.

2. Верно ли утверждение.

If I were you, I would tell them not to interfere.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

This exhibition is less interesting than the previous one.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

We saw a good film last night. The film was about the love of a girl to her cat and dog

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

He was soaked through because the sun had been shining all morning.

1) Верно

2) Неверно. He is soaking wet because it has been raining all the morning.

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Задание закрытого типа на установление соответствия

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

Задание 1. Установите соответствие между английскими фразами о трудоустройстве и их русскими переводами.

1. to look for a job
 2. to apply for a job
 3. to be hired
 4. to submit the resume
 5. job interview
 6. to retire
 7. to be laid off
 8. to be promoted
 9. to work as a manager
 10. to seek employment
- А) Уволиться по сокращению
Б) Искать работу
В) Проходить собеседование
Г) Работать менеджером
Д) Подать резюме
Е) Быть принятым на работу
Ж) Выйти на пенсию
З) Получить повышение
И) Откликаться на вакансию
К) Искать трудоустройство

Эталон ответа

1-Б, 2-И, 3-Е, 4-Д, 5-В, 6-Ж, 7-А, 8-З, 9-Г, 10-К

Задание 2. Установите соответствие между изобретателями и их изобретениями.

1. Alexander Graham Bell
 2. Karl Benz
 3. The Lumiere brothers
 4. Wilbur and Orville Wright
 5. John Logie Baird
 6. Sergey Korolyev
 7. Akio Morita
 8. Bill Gates
 9. Ian Wilmat
 10. Joseph Nicéphore Niépce
- a) Television (телевидение)
b) First airplane (первый самолёт)

- c) Photography (фотография)
- d) First petrol-driven car (первый автомобиль с бензиновым двигателем)
- e) Telephone (телефон)
- f) First artificial satellite (первый искусственный спутник)
- g) Sony Walkman (первый персональный стереопроигрыватель)
- h) Microsoft-DOS (дисковая операционная система)
- i) Idea of cloning (идея клонирования)
- j) Cinematography (кинематограф)

Эталон ответа

1-e, 2-d, 3-j, 4-b, 5-a, 6-f, 7-g, 8-h, 9-i, 10-c

Задание закрытого типа на установление последовательности

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

Задание 1. Расположите этапы процесса поступления в зарубежный вуз в правильной последовательности.

- A) Receive an acceptance letter (получить письмо о зачислении)
- B) Take standardized tests (пройти стандартизированные тесты, например, IELTS, TOEFL)
- C) Apply online through the university portal (подать заявку онлайн через портал университета)
- D) Prepare a portfolio (подготовить портфолио)
- E) Pay tuition fees (оплатить обучение)
- F) Choose a university and program (выбрать университет и программу)
- G) Write a motivation letter (написать мотивационное письмо)
- H) Wait for the decision (ожидать решения приёмной комиссии)

Эталон ответа

F,D,G,B,C,H,A,E

Задание 2. Установите правильную последовательность этапов развития ключевых отраслей российской экономики (на английском языке).

- A) The development of the IT sector (развитие IT-сектора)
- B) The rise of the oil and gas industry (подъём нефтегазовой отрасли)
- C) The growth of agriculture and food production (рост сельского хозяйства и производства продуктов питания)
- D) The expansion of the metallurgical industry (расширение металлургической промышленности)
- E) The development of the space industry (развитие космической отрасли)

Эталон ответа

D,E,B,C,A

Задание открытого типа с развернутым ответом

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

Задание 1. Раскройте скобки и переведите предложения.

1. He (to be) a good boy
2. She (not to play) the piano well

3. They (to be) at school yesterday?
4. We (to learn) to drive a car yesterday
5. Mike (not to be) at home at 5 o'clock tomorrow
6. Susan (to come) to work tomorrow?

Эталон ответа

1. He is a good boy. Он хороший мальчик.
2. She does not play the piano well. Она не очень хорошо играет на пианино.
3. Were they at school yesterday? Они были в школе вчера?
4. We learned to drive a car yesterday. Мы научились водить машину вчера.
5. Mike will not be at home at 5 o'clock tomorrow. Майк не будет дома в 17 завтра.
6. Will Susan come to work tomorrow? Сьюзен придет на работу завтра?

Критерии оценки заданий закрытого и открытого типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если задание выполнено полностью, содержание задания отражает все аспекты, указанные в задании.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если задание выполнено в полном объеме, но некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выполненной работы.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если задание не сделано или допущены ошибки, влияющие на качество выполненной работы.

Самостоятельная работа Тематика презентаций и (или) сообщений

1. Мировая экономика.
2. Культура, достопримечательности и обычаи страны изучаемого языка.
3. Россия и сотрудничество с другими государствами.
4. Экономика отрасли.
5. Система образования России.
6. Образование в современном мире: Китай, США, Европа.
7. Образование в России для иностранных студентов.
8. Система среднего профессионального образования в России.
9. Поступление иностранного студента в учебное заведение в России.
10. Сравнение среднего профессионального образования в России, Великобритании, США и Китае.
11. Роль образования в жизни.
12. Важность получения образования.
13. Английский язык в современном мире.
14. Я и моя профессия.
15. Светская беседа (Small talk).
16. Составление деловых писем, докладных записок, заявлений.
17. Деловой разговор по телефону, электронное письмо.
18. Приглашение на конференцию.
19. Поиск работы. Подготовка резюме. Прохождение собеседования.
20. Трудоустройство и карьера. Интервью и собеседование.
21. Достижения и инновации в науке и технике. Открытия XXI века.
22. Отраслевая выставка.
23. Чемпионаты России по профессиональному мастерству. Демонстрационный экзамен.
24. Чертежи и техническая документация.

25. Необходимое оборудование в моей работе.
26. Техника безопасности и охрана труда.
27. Возможные нестандартные профессиональные ситуации и пути их решения
28. Профессиональный рост и самосовершенствование в профессиональной деятельности.

Критерии оценки докладов, сообщений, рефератов

«Отлично» выполнены все требования к написанию и защите докладов, сообщений, рефератов: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Хорошо» основные требования к докладу, сообщению, реферата и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«Удовлетворительно» имеются существенные отступления от требований к докладу, сообщению, реферату. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании докладов, сообщений, рефератов или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«Неудовлетворительно» тема докладов, сообщений, рефератов не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет

1. Система времен действительного залога в английском языке.
2. Исчисляемые и неисчисляемые существительные.
3. Артикль. Употребление артикля с именами собственными.
4. Настоящие времена в английском языке.
5. Прошедшие времена в английском языке.
6. Будущие времена в английском языке.
7. Английский язык в профессиональной деятельности.
8. Словообразование: наречия.
9. Степени сравнения прилагательных и наречий.
10. Страдательный залог.
11. Неопределенные и отрицательные местоимения.
12. Страдательный залог.
13. Числительные.
14. Придаточные предложения 1 типа.
15. Придаточные предложения 2 типа.
16. Придаточные предложения 3 типа.
17. Придаточные предложения 0 типа.
18. Смешанные типы придаточных предложений.

Критерии оценки зачета

«Зачтено» выставляется обучающемуся, если он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины.

«Не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине.

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой

1. Мировая экономика.
2. Культура, достопримечательности и обычаи страны изучаемого языка.
3. Россия и сотрудничество с другими государствами.
4. Экономика отрасли.
5. Система образования России.
6. Образование в современном мире: Китай, США, Европа.
7. Образование в России для иностранных студентов.
8. Система среднего профессионального образования в России.
9. Поступление иностранного студента в учебное заведение в России.
10. Сравнение среднего профессионального образования в России, Великобритании, США и Китае.
11. Роль образования в жизни.
12. Важность получения образования.
13. Английский язык в современном мире.
14. Я и моя профессия.
15. Светская беседа (Small talk).
16. Составление деловых писем, докладных записок, заявлений.
17. Деловой разговор по телефону, электронное письмо.

18. Приглашение на конференцию.
19. Поиск работы. Подготовка резюме. Прохождение собеседования.
20. Трудоустройство и карьера. Интервью и собеседование.
21. Достижения и инновации в науке и технике. Открытия XXI века.
22. Отраслевая выставка.
23. Чемпионаты России по профессиональному мастерству. Демонстрационный экзамен.
24. Чертежи и техническая документация.
25. Необходимое оборудование в моей работе.
26. Техника безопасности и охрана труда.
27. Возможные нестандартные профессиональные ситуации и пути их решения
28. Профессиональный рост и самосовершенствование в профессиональной деятельности.

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ОГСЭ.04 ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Ярцева А.В., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Миронова Т.Е.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Физическая культура» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом. Составление комплекса упражнений. Демонстрация комплекса ОРУ. Сдача нормативов.	«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он выполняет 8 нормативов из 8 видов испытаний, обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. «Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он выполняет 7 нормативов из 8 видов испытаний, обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и

		приемами их выполнения. «Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он выполняет 6 нормативов из 8 видов испытаний, обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач. «Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: число ошибок и недочетов в нормативах превосходит норму, при которой может быть выставлена оценка «удовлетворительно», или если правильно выполнено менее половины нормативов, он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

_____ физической культуры – основная форма организации занятий физическими упражнениями, направленная на решение конкретных задач физического воспитания и обучения двигательным действиям.

Эталон ответа: Урок

2. Заполните пропуск:

_____ и – это способность выполнять движения с большой амплитудой.

Эталон ответа: Гибкость

3. Заполните пропуск:

Бег, плавание, ходьба — это виды _____ нагрузок.

Эталон ответа: аэробных

4. Заполните пропуск:

_____ – это способность человека совершать двигательные действия в минимальный для данной ситуации отрезок времени.

Эталон ответа: быстрота

5. Заполните пропуск:

Игра в футбол, волейбол, баскетбол – это примеры _____ игр.

Эталон ответа: спортивных

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Регулярные занятия физической культурой способствуют только улучшению физической формы, но не влияют на умственную работоспособность.

1) Верно

2) Неверно. Физические упражнения улучшают кровоснабжение мозга, способствуют выработке эндорфинов и снижению стресса, что положительно сказывается на когнитивных функциях и умственной работоспособности.

2. Верно ли утверждение.

Принцип разнообразия тренировочных средств и методов наиболее важен при планировании тренировочного процесса.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Закаливание включает в себя постепенное воздействие на организм холодом, теплом, солнцем, воздухом с целью повышения его сопротивляемости болезням.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Разминка перед тренировкой не является обязательной, так как она только отнимает время.

1) Верно

2) **Неверно. Разминка подготавливает организм к предстоящей нагрузке, улучшает кровообращение в мышцах, повышает эластичность связок и снижает риск травм.**

5. Верно ли утверждение.

Выносливость, ловкость, быстрота, сила, гибкость. Игровые виды спорта требуют комплексного развития всех этих качеств для эффективного выполнения игровых действий.

1) Верно

2) Неверно.

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Задание закрытого типа на установление соответствия

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

Задание 1. Установите соответствие между видом спорта и основной физической характеристикой, наиболее важной для достижения успеха в этом виде спорта.

Виды спорта:

А) Тяжелая атлетика

Б) Марафонский бег

В) Спортивная гимнастика

Г) Плавание

Физические характеристики:

1. Общая выносливость

2. Сила

3. Гибкость и координация

4. Скоростная выносливость

Эталон ответа

А-2, Б-1, В-3, Г-4

Задание 2. Установите соответствие между понятием и его определением.

Понятия:

А) Физическое воспитание

Б) Физическое развитие

В) Физическая подготовленность

Г) Здоровье

Определения:

1. Процесс формирования двигательных навыков и развития физических качеств.
2. Состояние полного физического, психического и социального благополучия.
3. Процесс изменения морфологических и функциональных показателей организма.
4. Уровень развития физических качеств и двигательных способностей, необходимый для успешной деятельности.

Эталон ответа

А-1, Б-3, В-4, Г-2

Задание закрытого типа на установление последовательности

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

Задание 1. Установите правильную последовательность этапов подготовки к тренировке.

Этапы:

1. Выполнение заминки/растяжки
2. Определение целей тренировки
3. Проведение разминки
4. Выбор упражнений

Эталон ответа

2,4,3,1

Задание 2. Установите правильную последовательность шагов по профилактике травматизма на занятиях физической культурой.

1. Соблюдение техники безопасности при выполнении упражнений
2. Анализ причин возникновения травм и разработка мер по их предотвращению
3. Проведение разминки перед тренировкой
4. Выбор адекватной нагрузки, соответствующей уровню подготовленности

Эталон ответа

3,4,1,2

Задание открытого типа с развернутым ответом

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

Задание 1. Решите задачу:

Студент пробежал 3 отрезка дистанции с разной скоростью.

- Отрезок 1: 5 км за 30 минут.
- Отрезок 2: 3 км за 20 минут.
- Отрезок 3: 2 км за 15 минут.

Рассчитайте среднюю скорость студента на всей дистанции в км/ч.

Эталон ответа

1. ×Общая дистанция: $5 \text{ км} + 3 \text{ км} + 2 \text{ км} = 10 \text{ км}$
2. ×Общее время: $30 \text{ мин} + 20 \text{ мин} + 15 \text{ мин} = 65 \text{ мин} = 65/60 \text{ часа} \approx 1.083 \text{ часа}$
3. Средняя скорость: $10 \text{ км} / 1.083 \text{ часа} \approx 9.23 \text{ км/ч}$

Ответ: Средняя скорость студента составляет примерно 9.23 км/ч.

Критерии оценки заданий закрытого и открытого типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если задание выполнено полностью, содержание задания отражает все аспекты, указанные в задании.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если задание выполнено в полном объеме, но некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выполненной работы.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если задание не сделано или допущены ошибки, влияющие на качество выполненной работы.

Самостоятельная работа Темы докладов, сообщений, рефератов

1. Физическая культура в системе общекультурных ценностей.
2. Физическая культура в общекультурной и профессиональной подготовке студентов.
3. Физическая культура и физическое воспитание.
4. Здоровый образ жизни.
5. Закаливание.
6. Питание спортсменов.
7. Физическая культура личности. Ценностные ориентиры здорового образа жизни.
8. Контроль, самоконтроль в занятиях физической культурой и спортом.
9. Двигательный режим и его значение.
10. История развития легкой атлетики в России и мире.
11. Правила соревнований в легкой атлетике.
12. Выдающийся легкоатлет и его спортивные достижения.
13. Техника выполнения легкоатлетических упражнений (бег на короткие дистанции и длинные дистанции, прыжки в длину, в высоту, метание).
14. Правила техники безопасности при занятиях легкоатлетическими упражнениями.
15. Влияние легкоатлетических упражнений на укрепление здоровья и основные системы организма.
16. История развития волейбола в России.
17. Нестандартное оборудование на занятиях волейболом.
18. Характеристика техники игры в волейбол.
19. Характеристика тактики игры в волейбол.
20. Мини – волейбол. Организация и проведение.
21. Возникновение и развитие баскетбола.
22. Современное положение баскетбола в РФ.
23. Деятельность профессиональных баскетбольных клубов.
24. Выдающиеся спортсмены-баскетболисты.
25. Современные представления об игре: характеристика и правила игры.
26. Развитие грудной мышцы.
27. Развитие мышц бедра.
28. Развитие мышц живота.
29. Развитие большой ягодичной мышцы.
30. Развитие дельтовидной мышцы.
31. История возникновения и развития бадминтона как вида спорта.
32. О пользе занятиями бадминтоном.
33. Достижения советских и российских спортсменов на международном уровне.
34. Легенды мирового и российского бадминтона (Один мужчина и одна женщина).
35. Правила проведения соревнований по бадминтону.

36. История настольного тенниса.
37. Правила игры в настольный теннис.
38. Техника и тактика игры в настольный теннис.
39. Определение понятия профессионально-прикладной физической подготовки, ее цели, задачи, средства. Место ППФП в системе физического воспитания студентов. Факторы, определяющие конкретное содержание ППФП.
40. Использование различных форм занятий физическими упражнениями при заболеваниях сердечно-сосудистой системы.
41. Оздоровление дыхательной системы с помощью физических упражнений.

Критерии оценки докладов, сообщений, рефератов

«Отлично» выполнены все требования к написанию и защите докладов, сообщений, рефератов: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Хорошо» основные требования к докладу, сообщению, реферата и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«Удовлетворительно» имеются существенные отступления от требований к докладу, сообщению, реферату. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании докладов, сообщений, рефератов или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«Неудовлетворительно» тема докладов, сообщений, рефератов не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Зачет, зачет с оценкой по дисциплине, проводится в форме суммарной оценки по итогам сдачи нормативов в течение учебного семестра (таблица контрольных нормативов).

V. СТУПЕНЬ

(возрастная группа от 16 до 17 лет)

Виды испытаний (тесты) и нормативы

№ п/ п	Виды испытаний (тесты)	Нормативы					
		Юноши			Девушки		
		Оценка «3»	Оценк а «4»	Оценка «5»	Оценк а «3»	Оценк а «4»	Оценка «5»
1.	Бег на 100 м (с)	16,0	14,6	14,3	21,3	18,0	17,6
2.	Бег на 2 км (мин, с)	12,4	9.20	8.50	15,00	11.50	11.20
	или на 3 км (мин, с)	19,30	15.10	14.40	-	-	-
3.	Подтягивание из виса на высокой перекладине (количество раз)	3	8	10	-	-	-
	или рывок гири 16 кг (количество раз)	5	15	25	-	-	-
	или подтягивание из виса лежа на низкой перекладине (количество раз)	-	-	-	5	11	13
	или сгибание и разгибание рук в упоре лежа на полу (количество раз)	-	-	-	2	9	10
4.	Наклон вперед из положения стоя с прямыми ногами на гимнастической скамье (ниже уровня скамьи-см)	1	6	8	3	7	9
5.	Прыжок в длину с разбега (см)	250	360	380	250	310	320
	или прыжок в длину с места толчком двумя ногами (см)	170	200	210	120	160	170
6.	Поднимание туловища из положения лежа на спине (количество раз в 1 мин)	20	30	40	10	20	30
7.	Метание спортивного снаряда весом 700 г (м)	20	27	32	-	-	-
	или весом 500 г (м)	-	-	-	7	13	17
8.	Бег на лыжах на 3 км (мин, с)	-	-	-	22,35	19.15	18.45
	или на 5 км (мин, с)	30,00	25.40	25.00	-	-	-
	или кросс на 3 км по пересеченной местности	-	-	-	Без учета времени	Без учета времени	Без учета времени
	или кросс на 5 км по пересеченной местности	Без учета времени	Без учета времени	Без учета времени	-	-	-
Количество видов испытаний (тестов), которые необходимо выполнить для получения оценки		6	7	8	6	7	8

VI. СТУПЕНЬ
(возрастная группа от 18 до 29 лет)
1. Виды испытаний (тесты) и нормативы

М У Ж Ч И Н Ы

№ п/п	Виды испытаний (тесты)	Нормативы					
		от 18 до 24 лет			от 25 до 29 лет		
		Оценка «3»	Оценка «4»	Оценка «5»	Оценка «3»	Оценка «4»	Оценка «5»
1.	Бег на 100 м (с)	16,0	15,1	14,8	16,0	15,0	14,6
2.	Бег на 3 км(мин, с)	17,20	14.00	13.30	17,20	14.50	13.50
3.	Подтягивание из виса на высокой перекладине (количество раз)	3	9	10	3	9	10
	или рывок гири 16 кг (количество раз)	10	20	30	10	20	30
4.	Наклон вперед из положения стоя с прямыми ногами на гимнастической скамье (ниже уровня скамьи-см)	1	6	7	1	5	6
5.	Прыжок в длину с разбега (см)	250-	380	390	-	-	-
	или прыжок в длину с места толчком двумя ногами (см)	170	215	230	170	225	230
6.	Метание спортивного снаряда весом 700 г (м)	25	33	35	25	33	35
7.	Бег на лыжах на 5 км (мин, с)	30,25	26.30	25.30	30,25	27.00	26.00
	или кросс на 5 км по пересеченной местности*	Без учета времени	Без учета времени	Без учета времени	Без учета времени	Без учета времени	Без учета времени
Количество видов испытаний (тестов), которые необходимо выполнить для получения оценки		5	6	7	5	6	7

Ж Е Н Щ И Н Ы

№ п/ п	Виды испытаний (тесты)	Нормативы					
		от 18 до 24 лет			от 25 до 29 лет		
		Оцен ка «3»	Оценк а «4»	Оцен ка «5»	Оцен ка «3»	Оцен ка «4»	Оцен ка «5»
1.	Бег на 100 м (с)	19,7	17,5	17,0	19,7	17,9	17,5
2.	Бег на 2 км(мин, с)	15,25	11.35	11.15	15,25	11.50	11.30
3.	Подтягивание из виса лежа на низкой перекладине (количество раз)	5	10	15	5	10	15
	или сгибание и разгибание рук в упоре лежа на полу (количество раз)	3	10	12	3	10	12
4.	Наклон вперед из положения стоя с прямыми ногами на гимнастической скамье (ниже уровня скамьи-см)	3	8	11	3	7	9
5.	Прыжок в длину с разбега (см)	190	270	290	190	-	-
	или прыжок в длину с места толчком двумя ногами (см)	120	170	180	120	165	175

6.	Поднимание туловища из положения лежа на спине (количество раз за 1 мин)	20	34	40	20	30	35
7.	Метание спортивного снаряда весом 500 г (м)	8	14	17	8	13	16
8.	Бег на лыжах на 3 км (мин, с)	25,00	20.20	19.30	25,00	21.00	20.00
	или на 5 км (мин, с)	45,00	37.00	35.00	45,00	38.00	36.00
	или кросс на 3 км по пересеченной местности	Без учета времени	Без учета времени	Без учета времени	Без учета времени	Без учета времени	Без учета времени
Количество видов испытаний (тестов), которые необходимо выполнить для получения оценки		6	7	8	6	7	8

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он выполняет 8 нормативов из 8 видов испытаний, обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он выполняет 7 нормативов из 8 видов испытаний, обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он выполняет 6 нормативов из 8 видов испытаний, обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: число ошибок и недочетов в нормативах превосходит норму, при которой может быть выставлена оценка «удовлетворительно», или если правильно выполнено менее половины нормативов, он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

Задания для промежуточной аттестации обучающихся, освобожденных от занятий по состоянию здоровья

Темы докладов, сообщений, рефератов

1. Физическая культура в системе общекультурных ценностей.
2. Физическая культура в общекультурной и профессиональной подготовке студентов.
3. Физическая культура и физическое воспитание.
4. Здоровый образ жизни.
5. Закаливание.

6. Питание спортсменов.
7. Физическая культура личности. Ценностные ориентиры здорового образа жизни.
8. Средства физической культуры в регулировании работоспособности.
9. Повышение физической и умственной работоспособности средствами физической культуры.
10. Утомление при физической и умственной работе. Восстановление.
11. Воспитание основных физических качеств человека: определение понятия, методика воспитания качества.
12. Развитие быстроты.
13. Развитие двигательных способностей.
14. Развитие силы и мышц.
15. Развитие основных физических качеств юношей.
16. Виды физических нагрузок, их интенсивность.
17. Влияние физических упражнений на мышцы.
18. Контроль, самоконтроль в занятиях физической культурой и спортом.
19. Двигательный режим и его значение.
20. Формы самостоятельных занятий физическими упражнениями.
21. Организация физического воспитания.
22. Общая физическая подготовка: цели и задачи.
23. Оздоровительная физическая культура и ее формы. Влияние оздоровительной физической культуры на организм.
24. Характеристика основных форм оздоровительной физической культуры.
25. Атлетическая гимнастика и ее влияние на организм человека.
26. Бег как средство укрепления здоровья.
27. Профилактика травматизма.
28. Профилактические меры по предупреждению травматизма во время занятий физическими упражнениями.
29. Утренняя гигиеническая гимнастика и ее значение. Комплекс утренней гигиенической гимнастики.
30. Роль общеразвивающих упражнений в физической культуре.
31. История возникновения и развития Олимпийских игр.
32. Символика и атрибутика Олимпийских игр.
33. Развитие экстремальных видов спорта.
34. Спорт высших достижений.
35. Методика занятий физическими упражнениями при вашем заболевании. Методика лечебной физкультуры при Вашем заболевании.
36. Методика совершенствования функциональных возможностей основных систем организма при помощи физических упражнений.
37. Специальные физические упражнения при нарушениях осанки.
38. Специальные физические упражнения при ожирении.
39. Специальные физические упражнения при плоскостопии.
40. Комплексы упражнений при заболеваниях опорно-двигательного аппарата.
41. Легкая атлетика и ее виды.
42. Баскетбол.
43. Спортивная игра баскетбол. История возникновения и развития игры. Правила игры.
44. Волейбол.
45. Спортивная игра волейбол. История возникновения и развития игры. Правила игры.
46. Гимнастика и ее виды.
47. Лыжный спорт и его виды.
48. Основы спортивной тренировки.
49. Кроссовая подготовка.

Критерии оценки докладов, сообщений, рефератов

«Отлично» выполнены все требования к написанию и защите докладов, сообщений, рефератов: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Хорошо» основные требования к докладу, сообщению, реферата и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«Удовлетворительно» имеются существенные отступления от требований к докладу, сообщению, реферату. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании докладов, сообщений, рефератов или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«Неудовлетворительно» тема докладов, сообщений, рефератов не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Белых С.Г., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Миронова Т.Е.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Психология общения» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	«Зачтено» выставляется обучающемуся, если он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий. «Не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

_____ — это сложный процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Эталон ответа: Общение

2. Заполните пропуск:

Общественные отношения — различные взаимосвязи между отдельными людьми или группами, обусловленные их социальными _____.

Эталон ответа: ролями

3. Заполните пропуск:

_____ есть фиксация определенного положения, которое занимает тот или иной индивид в системе общественных отношений.

Эталон ответа: Социальная роль

4. Заполните пропуск:

Процесс обмена информацией между людьми называется _____.

Эталон ответа: коммуникация

5. Заполните пропуск:

Невербальное общение включает мимику, жесты и _____.

Эталон ответа: позы

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

1. Заполните пропуск:

Понимание _____ профессионального общения помогает осознать социальную значимость профессии.

Эталон ответа: сущности

2. Заполните пропуск:

Устойчивый интерес к профессии формируется через осознание её _____ значимости.

Эталон ответа: социальной

3. Заполните пропуск:

Изучение _____ общения в профессиональной деятельности раскрывает её глубинный смысл.

Эталон ответа: психологии

4. Заполните пропуск:

Социальная значимость профессии проявляется в её влиянии на _____ благополучие людей.

Эталон ответа: психологическое

5. Заполните пропуск:

Проявление интереса к профессии требует понимания её _____ составляющей.

Эталон ответа: коммуникативной

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

1. Заполните пропуск:

Манипулятивное общение предполагает скрытое _____.

Эталон ответа: воздействие

2. Заполните пропуск:

Общение, при котором человек открыто выражает свои чувства, называется _____.

Эталон ответа: асертивное

3. Заполните пропуск:

Ритуальное общение следует социальным _____.

Эталон ответа: нормам

4. Заполните пропуск:

Основное средство вербального общения – это _____.

Эталон ответа: речь

5. Заполните пропуск:

Паузы, интонация и громкость голоса относятся к _____.

Эталон ответа: паралингвистике

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

1. Заполните пропуск:

Жест «большой палец вверх» в разных культурах может иметь разное _____.

Эталон ответа: значение

2. Заполните пропуск:

Зрительный контакт регулирует степень _____ в общении.

Эталон ответа: доверия

3. Заполните пропуск:

Кинесика изучает _____ движения человека.

Эталон ответа: телесные

4. Заполните пропуск:

Барьер, возникающий из-за разницы в значениях слов, называется _____.

Эталон ответа: семантический

5. Заполните пропуск:

Нежелание слушать собеседника из-за предубеждений – это _____ барьер.

Эталон ответа: психологический

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

1. Заполните пропуск:

Шум, плохая связь или расстояние мешают общению, создавая _____ барьер.

Эталон ответа: физический

2. Заполните пропуск:

Эффект, при котором первое впечатление влияет на дальнейшее общение, называется _____.

Эталон ответа: эффект ореола

3. Заполните пропуск:

Чрезмерное упрощение информации приводит к _____.

Эталон ответа: стереотипизации

4. Заполните пропуск:

Процесс приписывания причин поведения другому человеку называется _____.

Эталон ответа: атрибуция

5. Заполните пропуск:

Подражание поведению другого человека – это _____.

Эталон ответа: идентификация

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Коммуникация – это не только вербальный обмен информацией.

1) Верно

2) Неверно. Это только вербальный обмен информацией

2. Верно ли утверждение.

Эмпатия означает способность понимать чувства другого человека

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Интракоммуникация – это общение между тремя людьми

1) Верно

2) Неверно. Это внутренняя рефлексия, мышление, внутренний диалог, переживания и рассуждения, которыми человек делится сам с собой.

4. Верно ли утверждение.

Невербальное общение составляет более 60% информации в диалоге

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Рефлексия – это процесс самопознания через анализ своих поступков.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Понимание сущности профессионального общения ограничивается только знанием техник вербальной коммуникации.

1) Верно

2) Неверно. Понимание сущности профессионального общения включает знание вербальных, невербальных и психологических аспектов коммуникации.

2. Верно ли утверждение.

Социальная значимость профессии проявляется в её влиянии на качество межличностных отношений в обществе.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Устойчивый интерес к профессии формируется исключительно через материальную мотивацию.

1) Верно

2) Неверно. Устойчивый интерес к профессии формируется через осознание её социальной значимости и личностной ценности.

4. Верно ли утверждение.

Изучение психологии общения способствует более глубокому пониманию сущности профессиональной деятельности.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Проявление интереса к профессии требует постоянного развития коммуникативных навыков.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Паралингвистика изучает смысл слов

1) Верно

2) Неверно. Паралингвистика занимается изучением невербальных аспектов устной речи, которые дополняют или заменяют словесное общение.

2. Верно ли утверждение.

Кинесика исследует мимику и жесты

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Зрительный контакт всегда повышает доверие

1) Верно

2) Неверно. Некоторые ситуации, в которых долгий взгляд или пристальный взгляд вызывают подозрения, агрессию или наоборот создают впечатление навязчивости.

4. Верно ли утверждение.

Такесика изучает прикосновения в общении

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Открытые позы часто сигнализируют о доброжелательности

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Семантический барьер связан с разницей в значениях слов

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Психологический барьер возникает только у интровертов

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Эффект первичности – это влияние последней информации о человеке

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Стереотипы всегда упрощают понимание другого

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Физический барьер может быть вызван шумом

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Атрибуция – это приписывание мотивов поведения

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Проекция – это перенос своих чувств на другого

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Рационализация помогает признать свои ошибки

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Идентификация – это противопоставление себя другим

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Зеркалирование жестов усиливает доверие

1) Верно

2) Неверно.

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Задание закрытого типа на установление соответствия

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

Задание 1. Установите соответствие между функцией общения и её кратким описанием.

1. Коммуникативная
2. Интерактивная
3. Перцептивная
- А. Взаимное влияние и изменение поведения партнеров
- В. Обмен информацией, мыслями, идеями
- С. Восприятие, понимание и оценка друг друга

Эталон ответа

1 – В, 2 – А, 3 – С

Задание 2. Установите соответствие между видом общения и его характеристикой.

1. Формальное (ролевое)
2. Неформальное (личностное)
3. Вербальное
4. Невербальное
- А. Общение друзей, основанное на личных симпатиях
- В. Общение, обусловленным социальными ролями (начальник-подчиненный)
- С. Общение с помощью слов, речи
- Д. Общение с помощью мимики, жестов, интонации

Эталон ответа

1 – В, 2 – А, 3 – С, 4 – Д

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

Задание 1. Установите соответствие между понятием и его описанием.

1. Стереотип
2. Каузальная атрибуция
3. Эффект ореола
- А. Приписывание причин поведения человека его личным качествам или внешним обстоятельствам
- В. Устойчивое, упрощенное и часто предвзятое представление о группе людей
- С. Формирование общего впечатления о человеке на основе одной его черты

Эталон ответа

1 – В, 2 – А, 3 – С

Задание 2. Установите соответствие между стратегией взаимодействия и её целью.

1. Кооперация
2. Конкуренция
- А. Достижение общей цели, совместная деятельность
- В. Стремление добиться своего в ущерб интересам другого

Эталон ответа

1 – А, 2 - В

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

Задание 1. Установите соответствие между приемом активного слушания и его примером.

1. Эхо-техника
2. Перефразирование
3. Резюмирование
- А. "Правильно ли я понял, что вы расстроены из-за переноса сроков?"
- В. Дословное повторение ключевой фразы собеседника: "Устал от работы..."
- С. "Итак, главное, что вы хотели бы изменить это..."

Эталон ответа

1 – В, 2 – А, 3 – С

Задание 2. Установите соответствие между принципом делового общения и его сутью.

1. Пунктуальность
2. Конгруэнтность
3. Грамотность
- А. Умение четко и ясно выражать свои мысли
- В. Совпадение слов и невербальных сигналов (искренность)
- С. Делать все вовремя

Эталон ответа

1 – С, 2 – В, 3 - А

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

Задание 1. Установите соответствие между стратегией поведения в конфликте и её описанием.

1. Компромисс
2. Избегание
3. Сотрудничество
- А. Полное игнорирование конфликта, уход от обсуждения
- В. Поиск решения, полностью удовлетворяющего обе стороны
- С. Взаимные уступки для достижения частичного согласия

Эталон ответа

1 – С, 2 – А, 3 - В

Задание 2. Установите соответствие между признаком и его принадлежностью к стадии стресса (по Г. Селье).

1. Мобилизация сил, тревога
2. Сопротивление, адаптация
3. Упадок сил, истощение
- А. Стадия истощения
- В. Стадия тревоги
- С. Стадия резистентности

Эталон ответа

1 – В, 2 – С, 3 - А

Задание закрытого типа на установление последовательности

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

Задание 1. Расположите основные функции общения в порядке их реализации в процессе контакта между людьми (от простого к сложному).

- А. Перцептивная (Восприятие и понимание друг друга)
- В. Коммуникативная (Обмен информацией)
- С. Интерактивная (Организация взаимодействия)

Эталон ответа

$B \rightarrow A \rightarrow C$

Задание 2. Расположите виды общения по степени их формальности (от наиболее формального к наименее формальному).

- А. Межличностное (неформальное, дружеское)
- В. Рольевое (формальное, например, врач-пациент)
- С. Деловое (в профессиональной среде, с элементами формальности)

Эталон ответа

$B \rightarrow C \rightarrow A$

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

Задание 1. Расположите этапы процесса восприятия человека человеком в логической последовательности.

- А. Интерпретация (объяснение причин поведения)
- В. Формирование впечатления (целостный образ)
- С. Получение информации (наблюдение за внешностью, поведением)

Эталон ответа

$C \rightarrow A \rightarrow B$

Задание 2. Расположите этапы успешного взаимодействия (кооперации) в совместной деятельности.

- А. Координация действий
- В. Распределение задач и ролей
- С. Достижение общей цели
- Д. Постановка общей цели

Эталон ответа

$D \rightarrow B \rightarrow A \rightarrow C$

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

Задание 1. Расположите этапы применения техники активного слушания в разговоре.

- А. Перефразирование и уточнение ("Правильно ли я понял, что...")
- В. Эмоциональное присоединение (сопереживание, кивание)
- С. Внимательное молчание (предоставление возможности высказаться)

Эталон ответа

С → В → А

Задание 2. Расположите этапы классической модели деловых переговоров в правильном порядке.

- А. Уточнение позиций и интересов сторон
- В. Достижение соглашения (компромисс)
- С. Подготовка и планирование
- Д. Поиск решения, торг

Эталон ответа

С → А → Д → В

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

Задание 1. Расположите этапы развития конфликта в хронологическом порядке.

- А. Открытый конфликт (инцидент)
- В. Разрешение или затухание конфликта
- С. Накопление напряжения (латентная стадия)

Эталон ответа

С → А → В

Задание 2. Расположите стадии общего адаптационного синдрома (стресса) по Г. Селье в правильной последовательности.

- А. Стадия истощения
- В. Стадия резистентности (сопротивления)
- С. Стадия тревоги (мобилизации)

Эталон ответа

С → В → А

Задание открытого типа с развернутым ответом

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

Задание 1. Решите задачу.

Анна, новый менеджер, в первый день работы пришла в офис в ярком платье и с неформальной прической. Во время представления команде она активно жестикулировала и говорила очень быстро. Руководитель отдела, представив ее, сухо кивнул и сказал: «Работайте, времени на раскачку нет». Коллеги восприняли Анну с прохладцей, сочтя ее несерьезной. Перцептивная сторона: Какие психологические механизмы восприятия (стереотипы, эффекты первого впечатления) сыграли роль в этой ситуации?

Эталон ответа

Сработали механизмы:

Эффект первого впечатления (эффект ореола): Яркая внешность и экспрессивная манера речи Анны создали у коллег общее впечатление о ней как о человеке несерьезном, неформальном, что повлияло на восприятие ее будущих профессиональных качеств.

Стереотипизация: Руководитель и коллеги, вероятно, имеют стереотипный образ «делового человека»: сдержанный, с формальным внешним видом. Анна этому стереотипу не соответствовала, что вызвало настороженность.

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

Задание 1. Решите задачу.

Во время переговоров с потенциальным клиентом менеджер Петр много говорил о преимуществах своего продукта, почти не замолкая. Он не заметил, что клиент начал поглядывать на чат, отводить взгляд и перебирать ручку. В конце презентации клиент вежливо сказал: «Спасибо, мы подумаем», и переговоры закончились безрезультатно. Коммуникативная сторона: Какую ошибку в процессе обмена информацией допустил Петр? (Односторонняя/двусторонняя коммуникация).

Эталон ответа

Коммуникативная сторона: Петр допустил ошибку, организовав одностороннюю коммуникацию (монолог). Он был полностью сфокусирован на передаче информации, но забыл про обратную связь, не дав клиенту возможности задать вопросы, выразить сомнения или потребности.

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

Задание 1. Решите задачу.

В команде из трех человек готовится отчет. Ольга предлагает составить детальный план и строго его придерживаться. Игорь хочет сначала пообсуждать идеи в свободном формате, поболтать, а потом уже браться за структуру. Зоя молча слушает, а затем говорит: «Давайте просто быстрее сделаем, что скажут, и пойдем домой».

Какие типы взаимодействия (кооперация, конкуренция) и стили общения демонстрируют участники?

Эталон ответа

Ольга демонстрирует стиль, ориентированный на кооперацию через структуру и план.

Игорь склонен к кооперации через неформальное обсуждение и мозговой штурм.

Зоя демонстрирует стратегию избегания (уклонения). Ее цель — минимизировать усилия, а не достичь наилучшего результата.

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

Задание 1. Решите задачу.

Оператор Елена весь день принимает звонки от недовольных клиентов. К концу смены у нее болит голова, она чувствует раздражение и усталость. Последний клиент начинает разговор на повышенных тонах. Елена, пытаясь сохранить спокойствие, отвечает монотонным, безэмоциональным голосом, пропуская его претензии мимо ушей. Клиент жалуется на хамство.

Какие стадии стресса (по Селье) демонстрирует Елена? Каковы могут быть долгосрочные последствия такого состояния?

Эталон ответа

Елена демонстрирует признаки стадии истощения.

Симптомы: головная боль, раздражение, усталость, эмоциональное выгорание (неспособность адекватно реагировать на раздражитель).

Долгосрочные последствия: хронический стресс может привести к профессиональному выгоранию, депрессии, тревожности, снижению иммунитета и другим проблемам со здоровьем.

Критерии оценки заданий закрытого и открытого типа

«**Отлично**» (зачтено) ставится, если задание выполнено полностью, содержание задания отражает все аспекты, указанные в задании.

«**Хорошо**» (зачтено) ставится, если задание выполнено в полном объеме, но некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью.

«**Удовлетворительно**» (зачтено) ставится, если задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выполненной работы.

«**Неудовлетворительно**» (не зачтено) ставится, если задание не сделано или допущены ошибки, влияющие на качество выполненной работы.

Самостоятельная работа Темы докладов, сообщений, рефератов

1. Деловой разговор как особая разновидность устной речи
2. Основные требования к деловому разговору
3. Риторический инструментарий деловой речи
4. Техника речи
5. Речевой этикет
6. Основные логические законы и их применение в деловой речи
7. Умозаключения и их использование в деловой разговорной практике
8. Логические правила аргументации
9. Способы опровержения доводов оппонента
10. Типичные алогизмы деловой речи
11. Создание благоприятного психологического климата
12. Создание хорошего впечатления о себе
13. Изучение внутреннего состояния собеседника по голосу и манере говорить
14. Выслушивание собеседника как психологический прием
15. Постановка вопросов и техника ответов на них
16. Поведение с собеседниками различных психологических типов
17. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников
18. Приемы защиты от некорректных собеседников
19. Поведение в конфликтных ситуациях
20. Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения
21. Значение различных типов рукопожатий
22. Позы собеседников и их психологическая роль
23. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников
24. Сигналы, посылаемые глазами и губами
25. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи
26. Невербальные средства повышения делового статуса
27. Национальные особенности невербального общения
28. Подготовительные мероприятия
29. Начало беседы
30. Информирование присутствующих
31. Обоснование выдвигаемых положений
32. Завершение беседы
33. Подготовка к переговорам
34. Порядок ведения переговорного процесса
35. Техника ведения переговоров
36. Тактика ведения переговоров
37. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях
38. Национальные стили ведения переговоров

39. Подготовка к проведению делового совещания
40. Ведение делового совещания
41. Организация и ведение дискуссий
42. Этапы принятия решений
43. Завершение делового совещания и составление его протокола
44. Приём посетителей
45. Общение с посетителями
46. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам
47. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы
48. Приемы рационализации телефонного общения
49. Принципы построения делового имиджа
50. Основные формы выражения делового имиджа
51. Внешний вид
52. Культура одежды делового мужчины
53. Культура одежды деловой женщины
54. Специфические особенности подбора одежды к различным ситуациям взаимодействия
55. Оборудование и оформление рабочего пространства
56. Невербальные средства повышения статуса
57. Эргономика и эстетика рабочего пространства

Критерии оценки докладов, сообщений, рефератов

«Отлично» выполнены все требования к написанию и защите докладов, сообщений, рефератов: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Хорошо» основные требования к докладу, сообщению, реферата и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«Удовлетворительно» имеются существенные отступления от требований к докладу, сообщению, реферату. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании докладов, сообщений, рефератов или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«Неудовлетворительно» тема докладов, сообщений, рефератов не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет

1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия.
2. Психология общения в системе научного знания, история зарождения и развития.

Взаимосвязь психологии с другими науками.

3. Психика и ее развитие в филогенезе
4. Психические процессы
5. Психические состояния
6. Психические свойства
7. Психические образования
8. Общение и его роль в формировании личности
9. Виды и функции общения
10. Стороны общения
11. Средства общения
12. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
13. Социальная роль
14. Социальные маски
15. Коппинг-стратегии
16. Классификация общения.
17. Виды и функции общения.
18. Структура и средства общения.
19. Единство общения и деятельности.
20. Понятие социальной перцепции.
21. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.
22. Искажения в процессе восприятия.
23. Психологические механизмы восприятия.
24. Влияние имиджа на восприятие человека.
25. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция, избегания.
26. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа.
27. Ориентация на понимание и ориентация на контроль
28. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
29. Основные элементы коммуникации.
30. Вербальная коммуникация.
31. Коммуникативные барьеры.
32. Невербальная коммуникация.
33. Методы развития коммуникативных способностей.
34. Виды правила и техники слушания.
35. Деловая беседа.
36. Формы постановки вопросов.
37. Психологические особенности ведения дискуссий и публичных выступлений.

Аргументация

38. Понятие конфликта его структура и классификации.
39. Невербальное проявление конфликта.
40. Способы разрешения конфликтов.
41. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия.

Разрядка эмоций.

42. Правила поведения в конфликтах.
43. Влияние личностных качеств на разрешение конфликтной ситуации.
44. Понятие: этика общения.

45. Категории этики и нормы морали.
46. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения
47. Роль общения и деловой этикет в профессиональной деятельности программиста.

Критерии оценки зачета

«**Зачтено**» выставляется обучающемуся, если он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

«**Не зачтено**» выставляется обучающемуся, если он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ОГСЭ.06 РУССКИЙ ЯЗЫК И КУЛЬТУРА РЕЧИ

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Курбанова Т.С., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Миронова Т.Е.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Русский язык и культура речи» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	«Зачтено» выставляется обучающемуся, если он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий. «Не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	«Зачтено» выставляется обучающемуся, если он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий. «Не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

Слово или выражение, употребляемое в определённой профессиональной среде, называется _____.

Эталон ответа: термином

2. Заполните пропуск:

Слова «спасибо», «пожалуйста», «извините» относятся к _____ этикету.

Эталон ответа: речевому

3. Заполните пропуск:

Документ, содержащий просьбу или предложение, называется _____.

Эталон ответа: заявлением

4. Заполните пропуск:

Краткое изложение содержания текста называется _____.

Эталон ответа: аннотацией

5. Заполните пропуск:

Устное выступление перед аудиторией – это _____ речь.

Эталон ответа: ораторская

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

1. Заполните пропуск:

Речь, которая легко понимается слушателями, называется _____.

Эталон ответа: понятной

2. Заполните пропуск:

Избыточность слов в высказывании называется _____.

Эталон ответа: плеоназмом

3. Заполните пропуск:

Нарушение логической связи между частями предложения – это _____.

Эталон ответа: алогизм

4. Заполните пропуск:

Вежливая форма обращения к собеседнику – это _____ формула.

Эталон ответа: этикетная

5. Заполните пропуск:

Неправильное употребление слова в данном контексте называется _____ ошибкой.

Эталон ответа: речевой

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

"Ихний" – это грамматически правильное местоимение в литературной речи.

1) Верно

2) Неверно. «Их» это грамматически правильное местоимение в литературной речи.

2. Верно ли утверждение.

Стилистические ошибки нарушают правила построения предложений.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Речевой этикет включает только устное общение.

1) Верно

2) Неверно. Речевой этикет подразделяется на этикет устного общения и этикет письменного общения.

4. Верно ли утверждение.

Слово "звонИт" с ударением на второй слог соответствует литературной норме.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Плеоназм – стилистическая избыточность, когда в речи или тексте используются слова или выражения, дублирующие одно и то же значение..

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

"В общем" и "вообще" – это синонимы.

1) Верно

2) Неверно. "В общем" и "вообще" имеют разные значения.

2. Верно ли утверждение.

Тавтология – это повторение однокоренных слов в предложении.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

"Ложить" – правильная форма глагола "класть".

1) Верно

2) Неверно. "Ложить" – неправильная форма глагола "класть".

4. Верно ли утверждение.

Жаргонизмы не допустимы в официально-деловом стиле.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Этикетные формулы (например, "спасибо", "пожалуйста") важны для вежливого общения.

1) Верно

2) Неверно.

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Задание закрытого типа на установление соответствия

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

Задание 1. Установите соответствие между функциональными стилями речи и их характеристикой

А) Научный.

Б) Официально-деловой.

В) Публицистический.

Г) Художественный.

Д) Разговорный.

1. Образность, эмоциональность, выразительность.

2. Точность, логичность, отсутствие эмоциональности.

3. Призывность, эмоциональность, оценочность.

4. Стандартизированность, точность формулировок.

5. Спонтанность, простота, непринужденность.

Эталон ответа

А-2, Б-4, В-3, Г-1, Д-5

Задание 2. Установите соответствие между языковыми нормами и их описанием.

А) Орфографическая.

Б) Пунктуационная.

В) Морфологическая.

Г) Синтаксическая.

Д) Лексическая.

1. Правила образования форм слов.

2. Правила постановки знаков препинания.

3. Правила написания слов.

4. Правила употребления слов.

5. Правила построения словосочетаний и предложений.

Эталон ответа

А-3, Б-2, В-1, Г-5, Д-4

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

Задание 1. Установите соответствие между коммуникативными качествами речи и их сущность.

А) Точность.

Б) Чистота.

В) Выразительность.

Г) Уместность.

Д) Логичность.

1. Соответствие смыслового содержания речи отражаемой действительности.

2. Соответствие речи условиям общения.
3. Последовательность и обоснованность изложения.
4. Отсутствие нелитературных элементов.
5. Эмоциональная окрашенность речи.

Эталон ответа

А-1, Б-4, В-5, Г-2, Д-3

Задание 2. Установите соответствие между компонентами культуры речи и их содержанием.

- А) Нормативный.
 - Б) Коммуникативный.
 - В) Этический.
 - Г) Когнитивный.
 - Д) Прагматический.
1. Соблюдение языковых норм.
 2. Умение строить эффективную речь.
 3. Правила речевого поведения.
 4. Знание языковых единиц.
 5. Целесообразность речевого воздействия.

Эталон ответа

А-1, Б-2, В-3, Г-4, Д-5

Задание закрытого типа на установление последовательности

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

Задание 1. Установите правильную последовательность появления функциональных стилей речи в русском языке.

1. Научный стиль.
2. Официально-деловой стиль.
3. Публицистический стиль.
4. Художественный стиль.

Эталон ответа

4,1,2,3

Задание 2. Расположите этапы подготовки публичного выступления в правильном порядке.

1. Выбор темы
2. Сбор материала
3. Составление плана
4. Написание текста
5. Репетиция выступления

Эталон ответа

1,2,3,4,5

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

Задание 1. Расположите виды речевой деятельности по степени сложности их освоения.

1. Чтение.
2. Слушание.
3. Говорение.
4. Письмо.

Эталон ответа

2,3,1,4

Задание 1. Расположите этапы работы над речевым этикетом в правильном порядке.

1. Знакомство с базовыми формулами приветствия.
2. Освоение формул прощания.
3. Овладение формулами извинения.
4. Изучение формул благодарности.

Эталон ответа

1,2,4,3

Задание открытого типа с развернутым ответом

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

Задание 1. Найдите и исправьте ошибки в следующих словосочетаниях. Объясните, в чем заключается ошибка.

1. Оплатить за проезд.
2. Большая половина одноклассников.
3. Неопытный профессионал.
4. Скучать по вас.
5. Прийти к почтампу.

Эталон ответа

1. Правильно: оплатить проезд (неверное управление).
2. Правильно: половина одноклассников (плеоназм).
3. Правильно: начинающий специалист (оксюморон).
4. Правильно: скучать по вам (нарушение падежного управления).
5. Правильно: прийти на почту (неверное управление).

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

Задание 1. Изучите словосочетания и уберите избыточные слова.

1. В данный период времени.
2. Основной костяк класса.
3. Социальное общество.
4. Очень огромное впечатление.
5. Профессионалы своего дела.

Эталон ответа

1. Правильно: в данный период или в настоящее время.
2. Правильно: костяк класса.
3. Правильно: общество.
4. Правильно: огромное впечатление.
5. Правильно: профессионалы.

Критерии оценки заданий закрытого и открытого типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если задание выполнено полностью, содержание задания отражает все аспекты, указанные в задании.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если задание выполнено в полном объеме, но некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выполненной работы.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если задание не сделано или допущены ошибки, влияющие на качество выполненной работы.

Самостоятельная работа Темы докладов, сообщений, рефератов

1. Основные понятия культуры речи.
2. Основные признаки литературного языка.
3. Русский алфавит.
4. Этапы и формы развития письма.
5. История становления русского литературного языка.
6. Выдающиеся ораторы Древней Греции.
7. Выдающиеся ораторы Рима.
8. Мастера судебного красноречия (Кони, Пороховщиков, Плевако).
9. Нелитературные формы существования русского языка.
10. Основные тенденции развития русского языка начала 21-го века.
11. Виды и причины языковых ошибок.
12. Невербальные средства общения.
13. Как повысить эффективность публичного выступления.
14. Особенности языка рекламы.
15. Культура научной и профессиональной речи.
16. Виды и формы делового общения.
17. Невербальные особенности делового общения.
18. Спор, дискуссия, полемика в процессе делового общения.
19. Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их разрешения.
20. Имидж делового человека. Внешний вид, поведение.
21. Стратегии ведения переговоров, использование психологических и этических способов влияния на их процесс.
22. Деловое общение в рабочей группе. Модели поведения делового общения.
23. Этика делового общения: общие принципы и образцы поведения.
24. Этикет и культура делового общения.
25. Правила общения по телефону.
26. Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации.
27. Условия эффективной речевой коммуникации: постулаты Г. П. Грайса.
28. Скованность и страх перед публичным выступлением и пути их преодоления.
29. Имидж современного оратора.
30. Язык молодежи.
31. Презентация как вид делового общения.

Критерии оценки докладов, сообщений, рефератов

«Отлично» выполнены все требования к написанию и защите докладов, сообщений, рефератов: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ

различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Хорошо» основные требования к докладу, сообщению, реферата и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«Удовлетворительно» имеются существенные отступления от требований к докладу, сообщению, реферату. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании докладов, сообщений, рефератов или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«Неудовлетворительно» тема докладов, сообщений, рефератов не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет

1. Понятие о культуре речи. Предмет и задачи курса. Аспекты культуры речи.
2. Национальный русский язык. Разновидности русского национального языка.
3. Литературный язык и его характерные признаки.
4. Характерные признаки языка и речи.
5. Речевое общение. Функции и единицы общения. Виды общения.
6. Законы речевого общения
7. Речевая ситуация и её компоненты.
8. Речевой этикет.
9. Невербальные средства общения.
10. Нормы русского языка. Вариативность норм.
11. Орфоэпические нормы.
12. Русское ударение и его особенности.
13. Понятие омонимии
14. Акцентологические нормы.
15. Понятие о морфологических нормах русского языка.
16. Морфологические нормы употребления существительных и прилагательных.
17. Морфологические нормы употребления числительных и глаголов.
18. Понятие о синтаксисе. Синтаксические нормы.
19. Трудные случаи управления.
20. Виды ошибок, связанных с построением предложений с однородными членами.
21. Нормативное употребление предложений с причастным и деепричастным оборотами.
22. Лексические нормы.
23. Словообразование.
24. Словообразовательные нормы.
25. Изобразительно-выразительные средства. (тропы)
26. Стилистические фигуры
27. Нормы русского правописания.
28. Логичность как качество грамотной речи.
29. Чистота как качество грамотной речи.
30. Уместность как качество грамотной речи.
31. Выразительность и богатство языка как качество грамотной речи.
32. Текст как продукт речевой практики. Типы текста.
33. Официально-деловой и научный стили речи.
34. Публицистический и разговорный стили речи.
35. Художественный стиль речи.

Критерии оценки зачета

«Зачтено» выставляется обучающемуся, если он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

«Не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ОГСЭ.07 ОСНОВЫ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Баринова Е.В., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Миронова Т.Е.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Основы финансовой грамотности» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	«Зачтено» выставляется обучающемуся, если он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий. «Не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1. Заполните пропуск:

Какой период времени считается самым удобным для составления бюджета _____
месяц.

Эталон ответа: один

2. Заполните пропуск:

Какая самая распространенная форма заработной платы _____.

Эталон ответа: помесечная

3. Заполните пропуск:

Как называется оплата труда за проделанную работу _____.

Эталон ответа: сдельная

4. Заполните пропуск:

Как называется денежное вознаграждение художников, поэтов и музыкантов за проделанную работу _____.

Эталон ответа: гонорар

5. Заполните пропуск:

Деньги, которые тратятся из бюджета это _____.

Эталон ответа: расходы

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1. Верно ли утверждение.

Инфляция приводит к снижению покупательной способности денег.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Депозит в банке всегда гарантирует высокий доход, превышающий инфляцию.

1) Верно

2) Неверно. Депозиты в банке обеспечивают стабильность и надежность сбережений благодаря страхованию вкладов, однако гарантировать стабильно высокий доход, превышающий уровень инфляции, они не могут.

3. Верно ли утверждение.

Диверсификация инвестиций помогает снизить риски потери капитала.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Кредитная карта с льготным периодом позволяет бесплатно пользоваться заемными средствами только при своевременном погашении долга.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Налоговый вычет можно получить только при покупке недвижимости.

1) Верно

2) **Неверно. Налоговый вычет предоставляется не только при покупке недвижимости. Существуют разные виды налоговых вычетов.**

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Задание закрытого типа на установление соответствия

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Задание 1. Установите соответствия между финансовыми инструментами и целями инвестирования.

А. Банковский депозит

Б. Облигации

В. Акции крупных компаний

Г. Недвижимость

Д. Драгоценные металлы

1. Высокодоходные инвестиции с высоким риском

2. Надежное сохранение капитала с низким риском

3. Долгосрочная перспектива роста капитала с умеренным риском

4. Регулярный пассивный доход с защитой от инфляции

5. Страховка капитала от кризисов и девальваций

Эталон ответа

А-2, Б-3, В-1, Г-4, Д-5

Задание 2. Установите соответствия между типами семейных расходов и их категориями.

А. Питание

Б. Оплата коммунальных услуг

В. Покупка бытовой техники

Г. Медицинская помощь

Д. Отдых и развлечения

1. Переменные расходы

2. Постоянные обязательные расходы

3. Непредвиденные крупные траты

4. Обязательные платежи

5. Ежемесячные бытовые затраты

Эталон ответа

А-5, Б-2, В-3, Г-4, Д-1

Задание закрытого типа на установление последовательности

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Задание 1. Установите правильную последовательность шагов финансового планирования.

1. Анализ текущего финансового положения.
2. Постановка финансовых целей.
3. Оценка рисков и создание резервного фонда.
4. Создание инвестиционного портфеля.
5. Мониторинг и коррекция финансового плана.

Эталон ответа

1,2,3,4,5

Задание 2. Расположите этапы погашения кредита в порядке возрастания приоритета выплат.

1. Выплата основного долга.
2. Уплата штрафов и пеней.
3. Погашение просроченных процентов.
4. Выплата текущих платежей по графику.

Эталон ответа

2,3,4,1

Задание открытого типа с развернутым ответом

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Задание 1. Решить задачу.

На графике представлена динамика изменения средней ставки по вкладам с 16 по 23 октября 2021 года. Определите: а) самые высокие ставки по вкладам; б) самые низкие ставки по вкладам; в) среднюю ставку по вкладам за данный отрезок времени.



Эталон ответа

а) самые высокие ставки по вкладам были 19 и 20 октября – 5,93% и 23 октября 5,95%;

- б) самые низкие ставки по вкладам были 16 октября – 5,91% и 17-18 октября 5,92%;
- в) среднюю ставку по вкладам за данный отрезок времени 5,92%.

Критерии оценки заданий закрытого и открытого типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если задание выполнено полностью, содержание задания отражает все аспекты, указанные в задании.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если задание выполнено в полном объеме, но некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выполненной работы.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если задание не сделано или допущены ошибки, влияющие на качество выполненной работы.

Самостоятельная работа Темы докладов, сообщений, рефератов

1. Управление личным бюджетом: методы и инструменты.
2. Семейный бюджет: планирование, учет и оптимизация расходов.
3. Финансовая подушка безопасности: зачем она нужна и как ее создать?
4. Психология денег: как эмоции влияют на финансовые решения?
5. Виды банковских вкладов: как выбрать лучший вариант?
6. Кредитные карты: плюсы, минусы и правила безопасного использования.
7. Ипотека: условия получения, риски и альтернативы.
8. Микрозаймы: скрытые риски и правовая защита заемщиков.
9. Основы инвестирования для начинающих: с чего начать?
10. Фондовый рынок: как работают акции и облигации?
11. ПИФы (паевые инвестиционные фонды): плюсы и минусы.
12. Криптовалюты: инвестиции будущего или финансовый пузырь?
13. Налоговая система РФ: основные виды налогов и льготы.
14. Налоговые вычеты: как вернуть часть уплаченных налогов?
15. Частные пенсионные фонды: стоит ли доверять?
16. Негосударственное пенсионное обеспечение (НПО): плюсы и минусы.
17. Финансовые пирамиды: как распознать и избежать?
18. Фишинг и кибермошенничество: защита личных данных.
19. Страхование вкладов: как работает система АСВ?
20. Как защитить свои права при спорах с банками?
21. Как открыть ИП: пошаговая инструкция и подводные камни.
22. Основы бизнес-планирования: расчет рентабельности и рисков.
23. Финансовая грамотность для самозанятых: налоги и отчетность.
24. Влияние инфляции и курса валют на личные финансы.
25. Финансовая грамотность в разных странах: лучшие практики.

Критерии оценки докладов, сообщений, рефератов

«Отлично» выполнены все требования к написанию и защите докладов, сообщений, рефератов: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Хорошо» основные требования к докладу, сообщению, реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём

реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«Удовлетворительно» имеются существенные отступления от требований к докладу, сообщению, реферату. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании докладов, сообщений, рефератов или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«Неудовлетворительно» тема докладов, сообщений, рефератов не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет

1. Экономические функции домохозяйства, потребление домашних хозяйств, рациональное потребление.
2. Понятие бюджета, формирование бюджета.
3. Бюджетное ограничение, личный баланс и бюджет.
4. Семейный бюджет, источники доходов и расходов.
5. Реальные и номинальные доходы семьи.
6. Накопления.
7. Инфляция, причины инфляции.
8. Расчеты инфляции.
9. Депозит, его природа.
10. Преимущества и недостатки депозита.
11. Банк.
12. Банковская система РФ.
13. Виды банков, функции банков.
14. Банковский кредит.
15. Основные виды кредита.
16. Основные характеристики кредита.
17. Выбор наиболее выгодного кредита.
18. Хранение, обмен и перевод денег.
19. Банковская ячейка.
20. Обмен валюты.
21. Денежный перевод, комиссия.
22. Виды платежных средств.
23. Дорожный чек.
24. Банковские карты: дебетовая, кредитная карта.
25. Электронные деньги.
26. Формы дистанционного банковского обслуживания.
27. Финансовый рынок.
28. Регулирование финансового рынка.
29. Субъекты финансового рынка.
30. Инфраструктура финансового рынка.
31. Инвестиции, виды инвестиций.
32. Как инвестировать бизнес?
33. Выбор активов.
34. Доход разных активов.
35. Управление рисками при инвестировании.
36. Финансовые посредники.
37. Выбор финансовых посредников.
38. Инвестиционные предпочтения.
39. Стратегии инвестирования.
40. Инвестиционный портфель.
41. Типичные ошибки инвесторов.
42. Пенсионная система.
43. Что такое пенсия, и какой она бывает?
44. Государственная пенсионная система.
45. Как работают корпоративные пенсионные программы?
46. Формирование личных пенсионных накоплений.

47. Как сформировать частную пенсию?
48. Как накопить и приумножить пенсионные сбережения.
49. Страхование.
50. Страховая система.
51. Страховые компании.
52. Участники страхования.
53. Виды страхования.
54. Личное страхование.
55. Страхование имущества.
56. Страхование ответственности.
57. Использование страхования в личной жизни.
58. Выбор страховой компании.
59. Страховой полис, правила страхования.
60. Типичные ошибки при страховании.
61. Финансовые махинации.
62. Махинации с банковскими картами.
63. Махинации с кредитами.
64. Как не стать жертвой кредитной махинации.
65. Махинации с инвестициями.
66. Финансовые пирамиды, их признаки.

Критерии оценки зачета

«**Зачтено**» выставляется обучающемуся, если он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

«**Не зачтено**» выставляется обучающемуся, если он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ОГСЭ.08 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Курбанова Т.С., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Миронова Т.Е.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Деловые коммуникации» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	«Зачтено» выставляется обучающемуся, если он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий. «Не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	«Зачтено» выставляется обучающемуся, если он знает основных определений, последователен и сбит в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

_____ коммуникация – это процесс обмена информацией между людьми в профессиональной среде.

Эталон ответа: Деловая

2. Заполните пропуск:

Основная цель делового общения – достижение взаимовыгодного _____.

Эталон ответа: сотрудничества

3. Заполните пропуск:

В деловой переписке важно соблюдать _____ тон.

Эталон ответа: официальный

4. Заполните пропуск:

Переговоры, совещания и презентации относятся к _____ коммуникации.

Эталон ответа: вербальной

5. Заполните пропуск:

Жесты, мимика и позы – это элементы _____ коммуникации.

Эталон ответа: невербальной

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

1. Заполните пропуск:

Общение по электронной почте и в мессенджерах – это _____ коммуникация.

Эталон ответа: письменная

2. Заполните пропуск:

В деловом письме обязательны три части: вступление, _____ часть и заключение.

Эталон ответа: основная

3. Заполните пропуск:

Фраза "Уважаемый Иван Иванович!" является примером _____.

Эталон ответа: обращения

4. Заполните пропуск:

"С уважением, ..." – это стандартная _____ делового письма.

Эталон ответа: подпись

5. Заполните пропуск:

Перед выступлением важно изучить _____ аудитории.

Эталон ответа: состав

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Деловое общение всегда носит формальный характер.

1) Верно

2) Неверно. Деловое общение может быть как формальным, так и неформальным.

2. Верно ли утверждение.

Этика делового общения требует уважительного отношения к партнерам, даже в конфликтных ситуациях.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

В деловой переписке допустимы разговорные выражения и сленг.

1) Верно

2) Неверно. Деловая переписка требует четкости, профессионализма и нейтральности.

4. Верно ли утверждение.

Пассивный слушатель – это тот, кто не участвует в беседе.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Невербальная коммуникация (жесты, мимика) играет значительную роль в деловых переговорах.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

"Вы-подход" в деловом общении означает акцент на интересах собеседника.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Конфликт в деловой среде всегда негативно влияет на рабочий процесс.

1) Верно

2) Неверно. Конструктивный конфликт, направленный на поиск решения проблемы, а не на выяснение личных отношений, может быть полезен.

3. Верно ли утверждение.

Публичное выступление должно начинаться с извинений, если оратор волнуется.

1) Верно

2) Неверно. Если выступающий испытывает сильное волнение, полезно глубоко вдохнуть, сделать паузу, улыбнуться слушателям и постараться расслабиться.

4. Верно ли утверждение.

В деловой переписке лучше избегать длинных предложений и сложных терминов.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Меморандум – это официальный документ, фиксирующий устные договоренности.

1) Верно

2) Неверно.

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Задание закрытого типа на установление соответствия

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

Задание 1. Установите соответствие между понятием и его определением.

1. Деловая коммуникация

2. Коммуникация

3. Обратная связь

4. Метакоммуникация

А. Процесс обмена информацией между двумя и более людьми.

Б. Совокупность вербальных и невербальных сигналов, передающих отношение говорящего к собственным словам и к собеседнику.

В. Взаимодействие людей в профессиональной сфере, подчиненное решению конкретной служебной задачи.

Г. Реакция получателя на сообщение отправителя, показывающая, как сообщение было воспринято и понято.

Эталон ответа

1 - В, 2 - А, 3 - Г, 4 - Б

Задание 2. Установите соответствие между элементом модели коммуникации и его описанием.

1. Отправитель

2. Сообщение

3. Канал

4. Шум

А. Любая помеха или искажения, которые нарушают процесс коммуникации.

Б. Лицо или группа лиц, генерирующее идею и стремящееся ее передать.

В. Содержание информации, которая передается от отправителя к получателю.

Г. Средство, с помощью которого сообщение передается (письмо, e-mail, речь и т.д.).

Эталон ответа

1 - Б, 2 - В, 3 - Г, 4 - А

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

Задание 1. Установите соответствие между видом средства коммуникации и его примером.

1. Вербальное

2. Невербальное

3. Письменное

4. Устное

А. Деловая переписка, протокол собрания.

Б. Жест "большой палец вверх", обозначающий одобрение.

В. Публичное выступление на конференции.

Г. Официальный деловой костюм, демонстрирующий статус.

Эталон ответа

1 - В, 2 - Б, 3 - А, 4 - В

Задание 2. Установите соответствие между формой деловой коммуникации и ее основной целью.

1. Деловая беседа
2. Переговоры
3. Совещание
4. Презентация

- А. Принятие коллективного решения, обмен оперативной информацией.
- Б. Обсуждение конкретного вопроса с целью достижения договоренностей.
- В. Достижение соглашения между сторонами по какому-либо вопросу.
- Г. Информирование и убеждение аудитории в чем-либо.

Эталон ответа

1 - Б, 2 - В, 3 - А, 4 - Г

Задание закрытого типа на установление последовательности

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

Задание 1. Расставьте этапы классического коммуникационного процесса в правильной последовательности.

- А) Кодирование информации и формирование сообщения
- Б) Декодирование и интерпретация сообщения получателем
- С) Возникновение идеи, цели сообщения у отправителя
- Д) Получение обратной связи
- Е) Передача сообщения по выбранному каналу

Эталон ответа

С → А → Е → В → Д

Задание 2. Расставьте этапы подготовки к публичному выступлению в логической последовательности.

- А) Составление подробного плана или конспекта речи
- Б) Анализ аудитории и целей выступления
- С) Репетиция выступления
- Д) Подбор и анализ необходимой информации по теме
- Е) Формулировка основной идеи (ключевого сообщения)

Эталон ответа

В → Е → Д → А → С

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

Задание 1. Расставьте этапы обработки входящего делового письма в правильном порядке.

- А) Регистрация письма в журнале или электронной системе
- Б) Отправка ответа адресату
- С) Рассмотрение письма руководителем и наложение резолюции
- Д) Получение и первичное ознакомление с письмом

Е) Передача письма на исполнение ответственному сотруднику

Эталон ответа

$D \rightarrow A \rightarrow C \rightarrow E \rightarrow B$

Задание 2. Расставьте этапы процесса активного слушания в правильной последовательности.

А) Уточнение (задание вопросов для прояснения информации)

В) Получение информации (непосредственное слушание)

С) Подведение итогов и перефразирование услышанного

Д) Подготовка к восприятию информации (настройка, отвлечение от посторонних дел)

Е) Оценка и анализ информации

Эталон ответа

$D \rightarrow B \rightarrow A \rightarrow E \rightarrow C$

Задание открытого типа с развернутым ответом

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

Задание 1. Решите задачу.

В отделе маркетинга регулярно проходят планерки, которые длятся более двух часов. Сотрудники приходят неподготовленными, обсуждают нерелевантные темы, постоянно отвлекаются на телефоны. Итоги встреч часто не фиксируются, из-за чего решения не выполняются. Руководитель отдела хочет исправить ситуацию. Предложите конкретные шаги по повышению эффективности совещаний. Какие правила деловой коммуникации следует внедрить?

Эталон ответа

Проблема: Низкая продуктивность совещаний из-за отсутствия структуры, подготовки и дисциплины.

Предлагаемые решения:

Подготовка: Рассылать повестку дня за сутки до совещания с указанием тем, целей и времени на каждую.

Регламент: Ограничить продолжительность встречи 1 часом, запретить использование гаджетов не по делу.

Модерация: Руководитель должен четко следить за повесткой и останавливать отклонения от темы.

Фиксация: Назначить секретаря для ведения протокола с решениями и сроками. Рассылать итоги в течение 2 часов после встречи.

Критерий успеха: Сокращение времени совещаний на 50%, выполнение решений на 90%.

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

Задание 1. Решите задачу.

Менеджер Алексей отправил коллеге Марии email с просьбой срочно предоставить данные для отчета. В письме он использовал фразу: «Мария, немедленно пришлите цифры, я жду уже час!». Мария восприняла это как грубость, проигнорировала запрос. Конфликт замедлил работу над отчетом. Проанализируйте ошибки в письме Алексея. Перепишите письмо в соответствии с правилами деловой переписки.

Эталон ответа

Проблема: Конфликт вызван нарушением этикета деловой переписки (давление, бестактность).

Ошибки Алексея:

Использование приказа («немедленно»), что вызывает сопротивление.

Акцент на своих интересах («я жду»), а не на общей цели.

Отсутствие вежливых формулировок.

Исправленное письмо:

«Уважаемая Мария, добрый день! Пожалуйста, помогите с данными для отчета, который нужно сдать до 18:00. Они очень нужны для подготовки итоговой таблицы. Заранее благодарю за оперативность!»

Критерии оценки заданий закрытого и открытого типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если задание выполнено полностью, содержание задания отражает все аспекты, указанные в задании.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если задание выполнено в полном объеме, но некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выполненной работы.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если задание не сделано или допущены ошибки, влияющие на качество выполненной работы.

Самостоятельная работа Темы докладов, сообщений, рефератов

1. Коммуникация, ее значение, виды и функции.
2. Участники деловой коммуникации, ее целевая аудитория.
3. Основные модели и стили деловых коммуникаций.
4. Стратегия и тактика информационного воздействия на участников в процессе коммуникации.
5. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
6. Смысловые и эмоциональные аспекты деловой коммуникации.
7. Символы и знаки в процессе в коммуникации, их интерпретация и восприятие.
8. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.
9. Анализ поведения участников процесса коммуникации (интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т.п.).
10. Отражение и восприятие в деловой коммуникации.
11. Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия.
12. Коммуникативные барьеры (помехи), причины их возникновения и способы преодоления.
13. Коммуникационные барьеры в зависимости от социальных, культурных и этнических аспектов.
14. Особенности деловой коммуникации по телефону и Интернету.
15. Сущность процесса слушания, его виды и специфика.
16. Установление контакта и эффект первого впечатления в процессе коммуникации, влияние стереотипов на первое впечатление.
17. Средства массовой информации (СМИ) и общественность, их влияние на деловую коммуникацию.
18. Имидж и репутация в процессе коммуникации.
19. Имидж и внешний облик делового человека (политического лидера и т.п.).

20. Построение имиджа организации (имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный Интернет-сайт, и т.п.).
21. Организационная культура. Переговорный процесс: теория и практика.
23. Менеджмент репутации человека и организации («белые» и «черные» технологии, «информационные войны» и т.п.).
24. Влияние конфликтов и организационных изменений на процесс коммуникации.
25. Формы деловой коммуникации: беседы, совещания, собрания.
26. Деловая коммуникация и власть.
27. Информационное обеспечение деятельности государственной власти (выборы как деловая коммуникация; маркетинговые аспекты в политике и т.п.).
28. Презентация в процессе коммуникации (новых идей, проектов): виды презентации, подготовка и проведение; критерии и условия успешной презентации.
29. Психологические аспекты делового общения.
30. Особенности этических норм при осуществлении делового общения (переговоров и т.п.).
31. Влияние протокольных мероприятий на процесс делового общения.
32. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
33. Письменная коммуникация, особенности осуществления деловой переписки.
34. Виды и особенности деловых приемов и деловой этикет.
35. Формальные и неформальные особенности коммуникации.
36. Влияние стиля руководства на коммуникативное взаимодействие.
37. Влияние конфликтов на коммуникативное взаимодействие.
38. Роль индивидуальных особенности человека в процессе коммуникации.
39. Ролевое поведение и его влияние на коммуникационный процесс.
40. Отношение личности к работе и его влияние на коммуникационный процесс.
41. Факторы, влияющие на эффективную деятельность группы, признаки эффективной и неэффективной деятельности группы.
42. Основные правила делового взаимодействия в системе международного бизнеса.

Критерии оценки докладов, сообщений, рефератов

«Отлично» выполнены все требования к написанию и защите докладов, сообщений, рефератов: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Хорошо» основные требования к докладу, сообщению, реферата и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«Удовлетворительно» имеются существенные отступления от требований к докладу, сообщению, реферату. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании докладов, сообщений, рефератов или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«Неудовлетворительно» тема докладов, сообщений, рефератов не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет

1. Понятие коммуникации.
2. Типы и виды коммуникаций.
3. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
4. Предметно-целевое содержание деловой коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия.
5. Коммуникативная компетентность.
6. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения.
7. Коммуникативная культура в деловом общении.
8. Способы передачи и приема информации.
9. Содержание коммуникационного процесса.
10. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
11. Условия эффективного речевого воздействия.
12. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения.
13. Вербальные средства делового общения.
14. Деловое общение как обмен информацией.
15. Психотехника речи.
16. Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное).
17. Приемы активного слушания.
18. Функции невербальных средств общения: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний.
19. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация.
20. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения.
21. Особенности ведения деловой дискуссии.
22. Деловая беседа по телефону: базовые правила телефонного общения.
23. Подготовка, организация и проведение совещаний.
24. Способы нейтрализации «блокирующих» ситуаций в ходе совещания.
25. Публичное выступление: психологическая основа и языковые средства.
26. Методика и техника организации публичного выступления.
27. Проведение презентации.
28. Искусство ведения деловых переговоров.
29. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером (в том числе, в неблагоприятных ситуациях).
30. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций.
31. Презентация: цели и виды.
32. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
33. Внутренние и внешние письменные коммуникации.
34. Внутренняя переписка: докладные, служебные, объяснительные записки и т.д.; характеристика, особенности текста.
35. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).
36. Основные виды письменных сообщений.
37. Основные проблемы письменной коммуникации.
38. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.
39. Значение организационных коммуникаций в функционировании организации.
- Направления коммуникаций.
40. Управление конфликтами.

41. Сущность и специфика этики деловых отношений.
42. Этика делового общения: этические нормы и принципы.
43. Этические проблемы деловых отношений.
44. Манипуляции в деловом общении, их характеристика.
45. Правила нейтрализации манипуляций.
46. Взаимное доверие как основа деловой этики.
47. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.
48. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
49. Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.
50. Национальный этикет делового общения

Критерии оценки зачета

«**Зачтено**» выставляется обучающемуся, если он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

«**Не зачтено**» выставляется обучающемуся, если он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ОГСЭ.08 КОММУНИКАТИВНЫЙ ПРАКТИКУМ

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Курбанова Т.С., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Миронова Т.Е.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Коммуникативный практикум» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	«Зачтено» выставляется обучающемуся, если он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий. «Не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	«Зачтено» выставляется обучающемуся, если он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий. «Не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

Процесс передачи информации между людьми через вербальные и невербальные каналы называется _____.

Эталон ответа: коммуникация

2. Заполните пропуск:

Основные виды коммуникации: вербальная, невербальная и _____.

Эталон ответа: письменная

3. Заполните пропуск:

_____ коммуникации – это препятствия, мешающие эффективному обмену информацией.

Эталон ответа: Барьеры

4. Заполните пропуск:

Умение слушать и понимать собеседника безоценочно называется _____ слушанием.

Эталон ответа: эмпатическим

5. Заполните пропуск:

Невербальная коммуникация включает жесты, мимику, _____ и проксемику.

Эталон ответа: интонацию

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

1. Заполните пропуск:

_____ – это зона комфортного общения, зависящая от культурных норм.

Эталон ответа: Проксемика

2. Заполните пропуск:

Основная цель _____ – убедить аудиторию в своей точке зрения.

Эталон ответа: убеждающей коммуникации

3. Заполните пропуск:

Конфликт, возникающий из-за непонимания между людьми, называется _____ конфликтом.

Эталон ответа: коммуникативным

4. Заполните пропуск:

Когнитивная _____ – это способность ясно и четко выражать свои мысли.

Эталон ответа: коммуникация

5. Заполните пропуск:

Основные элементы коммуникации: отправитель, сообщение, канал, получатель и _____ связь.

Эталон ответа: обратная

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Вербальная коммуникация включает только устную речь.

1) Верно

2) Неверно. Вербальная коммуникация включает как устную, так и письменную речь.

2. Верно ли утверждение.

Невербальная коммуникация составляет более 60% информации в общении.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Обратная связь – это обязательный элемент коммуникативного процесса.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Проксемика изучает влияние запахов на общение.

1) Верно

2) Неверно. Проксемика изучает использование пространства в коммуникации (дистанцию между людьми, организацию среды).

5. Верно ли утверждение.

Кинесика исследует движения тела и жесты.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Паравербальная коммуникация относится только к письменной речи.

1) Верно

2) Неверно. Паравербальная коммуникация связана с тембром, громкостью, интонацией, темпом и паузами в устной речи.

2. Верно ли утверждение.

Коммуникативные барьеры бывают разными: семантические, психологические, организационные, физические.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Конфликт всегда разрушает коммуникацию.

1) Верно

2) Неверно. Конфликт может быть конструктивным.

4. Верно ли утверждение.

Эмпатия помогает снизить коммуникативные барьеры.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Активное слушание направлено на глубокое взаимопонимание и эффективное общение.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Задание закрытого типа на установление соответствия

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

Задание 1. Установите соответствие между понятием и его определением.

1. Деловая коммуникация

2. Коммуникация

3. Обратная связь

4. Метакоммуникация

А. Процесс обмена информацией между двумя и более людьми.

Б. Совокупность вербальных и невербальных сигналов, передающих отношение говорящего к собственным словам и к собеседнику.

В. Взаимодействие людей в профессиональной сфере, подчиненное решению конкретной служебной задачи.

Г. Реакция получателя на сообщение отправителя, показывающая, как сообщение было воспринято и понято.

Эталон ответа

1 - В, 2 - А, 3 - Г, 4 - Б

Задание 2. Установите соответствие между элементом модели коммуникации и его описанием.

1. Отправитель

2. Сообщение

3. Канал

4. Шум

А. Любая помеха или искажения, которые нарушают процесс коммуникации.

Б. Лицо или группа лиц, генерирующее идею и стремящееся ее передать.

В. Содержание информации, которая передается от отправителя к получателю.

Г. Средство, с помощью которого сообщение передается (письмо, e-mail, речь и т.д.).

Эталон ответа

1 - Б, 2 - В, 3 - Г, 4 - А

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

Задание 1. Установите соответствие между видом средства коммуникации и его примером.

1. Вербальное
2. Невербальное
3. Письменное
4. Устное
- А. Деловая переписка, протокол собрания.
- Б. Жест "большой палец вверх", обозначающий одобрение.
- В. Публичное выступление на конференции.
- Г. Официальный деловой костюм, демонстрирующий статус.

Эталон ответа

1 - В, 2 - Б, 3 - А, 4 - В

Задание 2. Установите соответствие между формой деловой коммуникации и ее основной целью.

1. Деловая беседа
2. Переговоры
3. Совещание
4. Презентация
- А. Принятие коллективного решения, обмен оперативной информацией.
- Б. Обсуждение конкретного вопроса с целью достижения договоренностей.
- В. Достижение соглашения между сторонами по какому-либо вопросу.
- Г. Информирование и убеждение аудитории в чем-либо.

Эталон ответа

1 - Б, 2 - В, 3 - А, 4 - Г

Задание закрытого типа на установление последовательности

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

Задание 1. Расставьте этапы классического коммуникационного процесса в правильной последовательности.

- А) Кодирование информации и формирование сообщения
- В) Декодирование и интерпретация сообщения получателем
- С) Возникновение идеи, цели сообщения у отправителя
- Д) Получение обратной связи
- Е) Передача сообщения по выбранному каналу

Эталон ответа

С → А → Е → В → Д

Задание 2. Расставьте этапы подготовки к публичному выступлению в логической последовательности.

- А) Составление подробного плана или конспекта речи
- В) Анализ аудитории и целей выступления
- С) Репетиция выступления
- Д) Подбор и анализ необходимой информации по теме
- Е) Формулировка основной идеи (ключевого сообщения)

Эталон ответа

В → Е → Д → А → С

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

Задание 1. Расставьте этапы обработки входящего делового письма в правильном порядке.

- А) Регистрация письма в журнале или электронной системе
- В) Отправка ответа адресату
- С) Рассмотрение письма руководителем и наложение резолюции
- Д) Получение и первичное ознакомление с письмом
- Е) Передача письма на исполнение ответственному сотруднику

Эталон ответа

D → A → C → E → B

Задание 2. Расставьте этапы процесса активного слушания в правильной последовательности.

- А) Уточнение (задание вопросов для прояснения информации)
- В) Получение информации (непосредственное слушание)
- С) Подведение итогов и перефразирование услышанного
- Д) Подготовка к восприятию информации (настройка, отвлечение от посторонних дел)
- Е) Оценка и анализ информации

Эталон ответа

D → B → A → E → C

Задание открытого типа с развернутым ответом

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

Задание 1. Решите задачу.

Российский менеджер Петр на переговорах с японскими партнерами активно жестикулировал, громко говорил, часто перебивал и настаивал на быстром ответе. Японская сторона отвечала сдержанно и избегала прямых ответов. В итоге переговоры сорвались. Определите ошибки Петра в межкультурной коммуникации. Какие особенности делового общения с японскими партнерами он не учел? Дайте рекомендации на будущее.

Эталон ответа

Проблема: Незнание культурных норм партнеров привело к провалу переговоров.

Ошибки Петра:

Активная жестикуляция и громкая речь воспринимаются в Японии как агрессия.

Перебивание собеседника — грубое нарушение этикета.

Давление на принятие решения: японцы принимают решения медленно и консенсусно.

Рекомендации:

Изучить базовые нормы коммуникации в стране партнера.

Проявлять сдержанность, уважение к иерархии.

Избегать прямых требований, дать время на обсуждение.

Использовать формальный стиль общения.

Критерий успеха: Установление доверия, готовность партнеров к диалогу.

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

Задание 1. Решите задачу.

Менеджер Алексей отправил коллеге Марии email с просьбой срочно предоставить данные для отчета. В письме он использовал фразу: «Мария, немедленно пришлите цифры, я жду уже час!». Мария восприняла это как грубость, проигнорировала запрос. Конфликт замедлил работу над отчетом. Проанализируйте ошибки в письме Алексея. Перепишите письмо в соответствии с правилами деловой переписки.

Эталон ответа

Проблема: Конфликт вызван нарушением этикета деловой переписки (давление, бестактность).

Ошибки Алексея:

Использование приказа («немедленно»), что вызывает сопротивление.

Акцент на своих интересах («я жду»), а не на общей цели.

Отсутствие вежливых формулировок.

Исправленное письмо:

«Уважаемая Мария, добрый день! Пожалуйста, помогите с данными для отчета, который нужно сдать до 18:00. Они очень нужны для подготовки итоговой таблицы. Заранее благодарю за оперативность!»

Критерии оценки заданий закрытого и открытого типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если задание выполнено полностью, содержание задания отражает все аспекты, указанные в задании.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если задание выполнено в полном объеме, но некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выполненной работы.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если задание не сделано или допущены ошибки, влияющие на качество выполненной работы.

Самостоятельная работа Темы докладов, сообщений, рефератов

1. Коммуникация как социальный процесс: сущность, виды и функции.
2. Модели коммуникации: от Шеннона-Уивера до современных интерпретаций.
3. Вербальная и невербальная коммуникация: сравнительный анализ.
4. Жесты, мимика и позы в невербальном общении: культурные различия.
5. Проксемика: пространство в коммуникации и его влияние на взаимодействие.
6. Паралингвистика: значение интонации, тембра и пауз в речи.
7. Кинесика как наука о языке тела: основные принципы и применение.
8. Эффективное слушание: техники активного и эмпатического слушания.
9. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
10. Манипуляции в общении: признаки и методы противодействия.
11. Конфликты в коммуникации: причины, виды и стратегии разрешения.
12. Особенности деловой коммуникации: этикет, правила, ошибки.
13. Публичное выступление: структура, приемы убеждения, работа с аудиторией.
14. Переговоры как вид коммуникации: стратегии и тактики ведения.
15. Эффективная презентация: от подготовки до реализации.
16. Влияние цифровых технологий на межличностное общение.
17. Социальные сети как новая среда коммуникации: плюсы и минусы.
18. Особенности виртуальной коммуникации: эмоции, этикет.
19. Искусственный интеллект в коммуникации: чат-боты, голосовые помощники.
20. Гендерные различия в коммуникации: стереотипы и реальность.
21. Межкультурная коммуникация: как избежать конфликтов из-за различий.

22. Коммуникация в образовании: взаимодействие преподавателя и студента.
23. Психолингвистика: как люди воспринимают и интерпретируют речь.
24. НЛП (нейролингвистическое программирование) в коммуникации: мифы и реальность.

Критерии оценки докладов, сообщений, рефератов

«Отлично» выполнены все требования к написанию и защите докладов, сообщений, рефератов: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Хорошо» основные требования к докладу, сообщению, реферата и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«Удовлетворительно» имеются существенные отступления от требований к докладу, сообщению, реферату. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании докладов, сообщений, рефератов или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«Неудовлетворительно» тема докладов, сообщений, рефератов не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет

1. Понятие «общение», «коммуникация».
2. Структурные компоненты коммуникации.
3. Виды общения.
4. Характеристика общения.
5. Коммуникация в различных сферах социальной жизни.
6. Основные функции и виды коммуникации.
7. Теоретические основы деловой коммуникации.
8. Структура и содержание процесса деловой коммуникации.
9. Понятия «деловая этика», «профессиональная этика».
10. Этические нормы взаимоотношений с коллегами.
11. Вербальные средства общения.
12. Невербальные средства общения.
13. Методы эффективной коммуникации.
14. Методы эффективного общения от Дейла Карнеги.
15. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации.
16. Коммуникативные барьеры.
17. Пути преодоления коммуникативных барьеров.
18. Стили поведения в конфликтной ситуации.
19. Приемы психологической защиты личности от переживаний.
20. Виды психологической защиты.
21. Контакт установления взаимодействий.
22. Деловая беседа как основная форма делового общения.
23. Виды самопрезентаций.
24. Формы самопрезентаций.
25. Способы самопрезентаций.
26. Понятие о базовых ценностях жизни.
27. Теория мозговой доминанты Неда Херрманна.

Критерии оценки зачета

«Зачтено» выставляется обучающемуся, если он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

«Не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ОГСЭ.09 КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Сновидова М.А., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Миронова Т.Е.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Конфликтология» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Зачтено» выставляется обучающемуся, если он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий. «Не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	

стандартами гостиницы.		

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

Для эффективного разрешения конфликта с гостем необходимо проявить _____, то есть способность понять чувства другого человека.

Эталон ответа: эмпатию

2. Заполните пропуск:

Техника _____ слушания включает кивание, уточняющие вопросы и перефразирование слов собеседника.

Эталон ответа: активного

3. Заполните пропуск:

При общении с разгневанным гостем важно использовать _____ высказывания, чтобы не усугублять конфликт.

Эталон ответа: я-

4. Заполните пропуск:

_____ - это процесс перевода конфликта в конструктивное русло через поиск взаимовыгодного решения.

Эталон ответа: Медиация

5. Заполните пропуск:

Совокупность психических состояний, эмоций и настроений коллектива называется социально-_____ климатом.

Эталон ответа: психологическим

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

1. Заполните пропуск:

_____ поведение предполагает отстаивание своих интересов с уважением к правам других.

Эталон ответа: Ассертивное

2. Заполните пропуск:

Скрытое воздействие на человека с целью получения выгоды называется _____.

Эталон ответа: манипуляцией

3. Заполните пропуск:

Профессиональное _____ - это синдром эмоционального истощения у специалистов помогающих профессий.

Эталон ответа: выгорание

4. Заполните пропуск:

_____ впечатление формируется у гостя в первые минуты общения с сотрудником.

Эталон ответа: Первое

5. Заполните пропуск:

При разрешении конфликта важно отделить _____ от проблемы.

Эталон ответа: личность

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

1. Заполните пропуск:

Техника "_____" используется для управления гневом и предполагает паузу перед реакцией.

Эталон ответа: стоп

2. Заполните пропуск:

_____ коммуникация включает жесты, мимику, позу и интонации голоса.

Ответ: невербальная

3. Заполните пропуск:

_____ — это искаженное восприятие, при котором все члены группы воспринимаются как похожие друг на друга.

Эталон ответа: Стереотипизация

4. Заполните пропуск:

Процесс передачи информации от одного человека к другому называется _____.

Эталон ответа: коммуникация

5. Заполните пропуск:

_____ реакция — это немедленный ответ на действия или слова собеседника.

Эталон ответа: Обратная

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

1. Заполните пропуск:

_____ конфликт возникает из-за противоречий в целях, интересах или ценностях.

Эталон ответа: Реалистический

2. Заполните пропуск:

_____ роли в команде связаны с поддержанием благоприятного психологического климата.

Эталон ответа: социально-психологические

3. Заполните пропуск:

_____ — это психологическая защита, при которой человек бессознательно переносит свои чувства на другого.

Эталон ответа: Проекция

4. Заполните пропуск:

_____ барьеры в общении возникают из-за различий в языках, жаргоне или терминологии.

Эталон ответа: Языковые

5. Заполните пропуск:

_____ — это механизм психологической защиты, заключающийся в перенаправлении эмоций на более безопасный объект.

Эталон ответа: Замещение

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

1. Заполните пропуск:

_____ лидер ориентирован на решение задач и достижение целей.

Эталон ответа: Инструментальный

2. Заполните пропуск:

_____ — это процесс достижения взаимных уступок в конфликтной ситуации.

Эталон ответа: Компромисс

3. Заполните пропуск:

_____ каналы коммуникации существуют вне официальной структуры организации.

Эталон ответа: Неформальные

4. Заполните пропуск:

_____ поведения в конфликте включает соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание и приспособление.

Эталон ответа: Стратегии

5. Заполните пропуск:

_____ — это завышенная самооценка сотрудника, мешающая эффективному общению.

Эталон ответа: Самомнение

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

1. Заполните пропуск:

_____ эффект проявляется, когда первая информация о человеке влияет на последующее восприятие.

Эталон ответа: Первичный

2. Заполните пропуск:

_____ интеллект - способность понимать эмоции и управлять ими.

Эталон ответа: Эмоциональный

3. Заполните пропуск:

_____ — это бессознательное копирование жестов и позы собеседника для установления контакта.

Эталон ответа: Подстройка

4. Заполните пропуск:

_____ потребности в пирамиде Маслоу включают безопасность, стабильность и защищенность.

Эталон ответа: Экзистенциальные

5. Заполните пропуск:

_____ — это групповое явление, при котором коллектив стремится к единомыслию в ущерб реалистичной оценке ситуации.

Эталон ответа: Группомыслие

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Техника "активного слушания" (кивание, уточняющие вопросы, парафраз) помогает точно понять претензию гостя и снизить его эмоциональное напряжение.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

"Я-высказывания" (например, "Я расстроен этой ситуацией") в конфликте с коллегой менее провокационны, чем "Ты-высказывания" ("Ты все испортил").

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

В конфликтной ситуации с гостем главная цель - доказать свою правоту.

1) Верно

2) Неверно. Главная цель в конфликте с гостем - разрешить ситуацию и восстановить его удовлетворенность, а не выиграть спор.

4. Верно ли утверждение.

Эмоции сотрудника не влияют на качество обслуживания, если он соблюдает стандарты.

1) Верно

2) Неверно. Эмоции заразительны.

5. Верно ли утверждение.

Манипуляция в деловом общении отличается от конструктивного влияния тем, что направлена на скрытую выгоду манипулятора в ущерб интересам другой стороны.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Лучший способ успокоить разгневанного гостя - сразу предложить ему материальную компенсацию.

1) Верно

2) Неверно. Сначала гостю необходимо дать выговориться и продемонстрировать понимание его чувств (эмпатию).

2. Верно ли утверждение.

Невербальное общение (жесты, поза, интонация) менее важно, чем слова, которые вы говорите гостю.

1) Верно

2) Неверно. Гость больше поверит вашей позе и тону голоса, чем формально правильным словам.

3. Верно ли утверждение.

Конфликт в организации может иметь позитивные последствия, например, стимулировать инновации и изменения к лучшему.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Эмпатия — это способность понять чувства другого человека, что является ключевым навыком для разрешения конфликтов в сфере гостеприимства.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Основная цель обратной связи сотруднику - не критика, а развитие его профессиональных навыков.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Пассивно-агрессивное поведение сотрудника (намеренные задержки, сарказм) так же разрушительно для команды, как и открытый конфликт.

1) **Верно**

2) Неверно.

2. **Верно ли утверждение.**

Техника "СТОП" (Стой, Дыши, Осмотрись, Продолжай) может быть полезна для управления своими эмоциями в стрессовой ситуации с гостем.

1) **Верно**

2) Неверно.

3. **Верно ли утверждение.**

На формирование первого впечатления о сотруднике у гостя уходит менее минуты, и изменить его впоследствии очень сложно.

1) **Верно**

2) Неверно.

4. **Верно ли утверждение.**

В деловом общении с коллегами лучше полностью избегать конфликтов.

1) **Верно**

2) **Неверно. Конструктивные конфликты помогают выявить и решить системные проблемы.**

5. **Верно ли утверждение.**

Слушая жалобу гостя, главное - сразу найти решение его проблемы.

1) **Верно**

2) **Неверно. Главное на первом этапе - продемонстрировать активное слушание и понимание.**

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

1. **Верно ли утверждение.**

Стиль общения с гостем не должен меняться в зависимости от его психологического типа.

1) **Верно**

2) **Неверно. Гибкость в общении - ключевой навык.**

2. **Верно ли утверждение.**

Калибровка — это подстройка под темп речи, интонацию и позу собеседника для установления более тесного контакта.

1) **Верно**

2) Неверно.

3. **Верно ли утверждение.**

Ассертивное поведение — это способность отстаивать свои права и интересы, уважая при этом права и интересы других людей.

1) **Верно**

2) Неверно.

4. **Верно ли утверждение.**

Социально-психологический климат в коллективе напрямую влияет на текучесть кадров и уровень сервиса.

1) **Верно**

2) Неверно.

5. **Верно ли утверждение.**

Если гость не прав, ему нужно тактично, но прямо на это указать.

1) **Верно**

2) Неверно. Прямое указание на ошибку гостя заставляет его защищаться и усугубляет конфликт.

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

1. Верно ли утверждение.

Медиация — это один из методов разрешения конфликта с участием нейтральной третьей стороны (медиатора).

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Стрессовые ситуации в гостеприимстве всегда негативно сказываются на сотрудниках.

1) Верно

2) Неверно. Умеренный стресс может мобилизовать силы и способствовать профессиональному росту, если сотрудник владеет навыками саморегуляции и получает поддержку от команды.

3. Верно ли утверждение.

Главное в командообразовании - проведение совместных развлекательных мероприятий.

1) Верно

2) Неверно. Развлечения важны, но основа командообразования - выстраивание четких ролей, налаживание рабочих процессов и создание атмосферы взаимного доверия и поддержки в ежедневной работе.

4. Верно ли утверждение.

Вербальная агрессия (оскорбления, угрозы) со стороны гостя является допустимым основанием для отказа в обслуживании после предупреждения.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Рефрейминг — это психологический прием, позволяющий изменить восприятие ситуации, показывая ее в другом контексте ("Мы не повышаем цены, мы добавляем новые эксклюзивные услуги").

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Личные проблемы сотрудника не должны влиять на его рабочее общение с гостями.

1) Верно

2) Неверно. Полностью отделить личное от профессионального невозможно.

2. Верно ли утверждение.

Эффективный руководитель в кризисной ситуации должен в первую очередь давать строгие указания и контролировать их исполнение.

1) Верно

2) Неверно. Хотя четкость важна, эффективный руководитель в кризисе также поддерживает команду, поощряет инициативу и сохраняет спокойствие, подавая пример.

3. Верно ли утверждение.

Эмоциональное выгорание — это состояние физического и эмоционального истощения, часто встречающееся у специалистов в сфере гостеприимства.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

"Принцип сэндвича" при выдаче критической обратной связи предполагает, что критика помещается между двумя позитивными комментариями.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Открытая поза (без скрещенных рук и ног) и зрительный контакт способствуют созданию доверительной атмосферы при общении с гостем.

1) Верно

2) Неверно.

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Самостоятельная работа Темы докладов, сообщений, рефератов

1. Эмоциональный интеллект как ключевой навык сотрудника в сфере гостеприимства.
2. Психологические типы гостей и адаптация стиля обслуживания.
3. Конфликты в гостиничном бизнесе: причины, стратегии разрешения и профилактика.
4. Влияние первого впечатления на восприятие качества обслуживания.
5. Методы активного слушания в работе с жалобами гостей.
6. Ассертивность в общении с клиентами: баланс между вежливостью и твердостью.
7. Психология манипуляций в сервисе: как распознать и нейтрализовать.
8. Стресс-менеджмент для сотрудников туриндустрии.
9. Кросс-культурная коммуникация в туризме.
10. Этика делового общения в переговорах с партнерами и поставщиками.
11. Роль обратной связи в повышении качества обслуживания.
12. Психологические аспекты работы с негативными отзывами.
13. Командообразование в гостинице: методы сплочения коллектива.
14. Психология продаж в туризме: техники убеждения и работы с возражениями.
15. Конфликт интересов между сотрудниками: диагностика и пути решения.
16. Нейролингвистическое программирование (НЛП) в сервисе.
17. Психологический портрет идеального сотрудника для сферы гостеприимства.
18. Управление эмоциями в переговорах с агрессивно настроенными гостями.
19. Цифровой этикет в туризме: психологические особенности онлайн-коммуникации.
20. Профилактика профессионального выгорания в гостеприимстве.

Критерии оценки докладов, сообщений, рефератов

«Отлично» выполнены все требования к написанию и защите докладов, сообщений, рефератов: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная

позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Хорошо» основные требования к докладу, сообщению, реферата и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«Удовлетворительно» имеются существенные отступления от требований к докладу, сообщению, реферату. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании докладов, сообщений, рефератов или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«Неудовлетворительно» тема докладов, сообщений, рефератов не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет

1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия.
 2. Психология общения в системе научного знания, история зарождения и развития. Взаимосвязь психологии с другими науками.
 3. Психика и ее развитие в филогенезе.
 4. Психические процессы.
 5. Психические состояния.
 6. Психические свойства.
 7. Психические образования.
 8. Общение и его роль в формировании личности.
 9. Виды и функции общения.
 10. Стороны общения.
 11. Средства общения.
 12. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
 13. Социальная роль.
 14. Социальные маски.
 15. Коппинг-стратегии.
 16. Классификация общения.
 17. Виды и функции общения.
 18. Структура и средства общения.
 19. Единство общения и деятельности.
 20. Понятие социальной перцепции.
 21. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.
 22. Искажения в процессе восприятия.
 23. Психологические механизмы восприятия.
 24. Влияние имиджа на восприятие человека.
 25. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция, избегания.
 26. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа.
 27. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
 28. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
 29. Основные элементы коммуникации.
 30. Вербальная коммуникация.
 31. Коммуникативные барьеры.
 32. Невербальная коммуникация.
 33. Методы развития коммуникативных способностей.
 34. Виды правила и техники слушания.
 35. Деловая беседа.
 36. Формы постановки вопросов.
 37. Психологические особенности ведения дискуссий и публичных выступлений.
- Аргументация.
38. Понятие конфликта его структура и классификации.
 39. Невербальное проявление конфликта.
 40. Способы разрешения конфликтов.
 41. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия.
- Разрядка эмоций.
42. Правила поведения в конфликтах.
 43. Влияние личностных качеств на разрешение конфликтной ситуации.
 44. Понятие: этика общения.

45. Категории этики и нормы морали.
46. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
47. Роль общения и деловой этикет в профессиональной деятельности специалиста гостиничной отрасли.

Критерии оценки зачета

«**Зачтено**» выставляется обучающемуся, если он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

«**Не зачтено**» выставляется обучающемуся, если он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

**ОГСЭ.10 ОСНОВЫ САМОРАЗВИТИЯ, САМООБРАЗОВАНИЯ И
САМООРГАНИЗАЦИИ**

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Сновидова М.А., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Миронова Т.Е.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Основы саморазвития, самообразования и самоорганизации» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	«Зачтено» выставляется обучающемуся, если он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий. «Не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает основных определений,
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

Процесс сознательного совершенствования своих качеств и способностей называется _____.

Эталон ответа: саморазвитие

2. Заполните пропуск:

Ключевым принципом постановки целей является использование _____ критериев.

Эталон ответа: SMART

3. Заполните пропуск:

Способность управлять своим временем эффективно называется _____.

Эталон ответа: тайм-менеджмент

4. Заполните пропуск:

Метод "Помидора" предполагает работу в течение _____ минут с последующим коротким перерывом.

Эталон ответа: 25

5. Заполните пропуск:

Визуальный способ организации мыслей и идей называется _____.

Эталон ответа: майнд-карта

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

1. Заполните пропуск:

Процесс самостоятельного приобретения знаний без помощи преподавателя называется _____.

Эталон ответа: самообразование

2. Заполните пропуск:

Матрица _____ помогает разделить задачи по критериям важности и срочности.

Эталон ответа: Эйзенхауэра

3. Заполните пропуск:

Периодический анализ своих достижений и неудач называется _____.

Эталон ответа: саморефлексия

4. Заполните пропуск:

Для формирования устойчивой привычки в среднем требуется _____ дней.

Эталон ответа: 21-66

5. Заполните пропуск:

Состояние, в котором человек максимально продуктивен и сосредоточен, называется _____.

Эталон ответа: поток

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

1. Заполните пропуск:

Техника запоминания информации через повторение через определенные интервалы времени называется _____.

Эталон ответа: интервальное повторение

2. Заполните пропуск:

Система организации рабочего пространства, направленная на повышение эффективности, называется _____.

Эталон ответа: 5S

3. Заполните пропуск:

Принцип _____ гласит, что 20% усилий дают 80% результата.

Эталон ответа: Парето

4. Заполните пропуск:

Осознанное ограничение времени на выполнение задачи для повышения продуктивности называется _____.

Эталон ответа: тайм-боксинг

5. Заполните пропуск:

Процесс избавления от ненужных вещей и обязательств для повышения эффективности называется _____.

Эталон ответа: минимализм

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Саморазвитие – это процесс, который зависит только от внешних обстоятельств.

1) Верно

2) **Неверно. Саморазвитие — это в первую очередь осознанный и самостоятельный процесс, который исходит от самого человека.**

2. Верно ли утверждение.

Постановка SMART-целей повышает эффективность саморазвития.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Саморефлексия не играет значительной роли в процессе саморазвития.

1) Верно

2) **Неверно. Саморефлексия, или способность анализировать свои мысли, поступки и ошибки, является ключевым механизмом саморазвития.**

4. Верно ли утверждение.

Самообразование возможно только при наличии формального образования.

1) Верно

2) **Неверно. Исторические примеры и современная практика доказывают, что самообразование не только возможно без формального образования, но и часто является основным путем к знаниям для многих выдающихся людей.**

5. Верно ли утверждение.

Использование онлайн-курсов и вебинаров – один из современных методов самообразования.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Скорочтение неэффективно для усвоения информации при самообучении.

1) Верно

2) Неверно. Скорочтение — это инструмент, и его эффективность зависит от задачи.

2. Верно ли утверждение.

Матрица Эйзенхауэра помогает расставлять приоритеты по срочности и важности задач.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Многозадачность всегда повышает продуктивность.

1) Верно

2) Неверно. Многочисленные исследования в области нейробиологии и психологии доказывают, что так называемая многозадачность — это на самом деле быстрое переключение внимания между задачами.

4. Верно ли утверждение.

Метод «Помидора» (25 минут работы + 5 минут отдыха) неэффективен для самоорганизации.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Внутренняя мотивация менее устойчива, чем внешняя.

1) Верно

2) Неверно. Внутренняя мотивация гораздо более устойчива, чем внешняя.

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

1. Верно ли утверждение.

Привычки формируются за 7 дней.

1) Верно

2) Неверно. Утверждение о 21 дне — популярный миф, а 7 дней недостаточно.

2. Верно ли утверждение.

Зона комфорта способствует активному личностному росту.

1) Верно

2) Неверно. Зона комфорта — это область привычных действий, где уровень тревожности минимален.

3. Верно ли утверждение.

Mind-карты (интеллект-карты) не помогают в структурировании информации.

1) Верно

2) Неверно. Он помогает отображать сложные идеи, устанавливая связи между понятиями и улучшать запоминание, что делает его весьма полезным для обучения и организации мышления.

4. Верно ли утверждение.

Ведение дневника прогресса бесполезно для саморазвития.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Применение цифровых детоксов (отказ от гаджетов) может повысить продуктивность.

1) Верно

2) Неверно.

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Задание закрытого типа на установление соответствия

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

Задание 1. Соотнесите термин с его определением.

Термин	Определение
1. Самопознание	А. Самостоятельное развитие человеком своих физических и духовных качеств.
2. Саморазвитие	В. Изучение личностью своих способностей, характерных особенностей и взаимоотношений с окружающим миром.
3. Самоактуализация	С. Процесс, направленный на выявление причин успехов и неудач, анализ собственного опыта.
4. Самоанализ	Д. Полное раскрытие человеком своего личностного потенциала, врожденных способностей и талантов.

Эталон ответа

1-В, 2-А, 3-Д, 4-С

Задание 2. Соотнесите название сферы личности с ее описанием.

Сфера личности	Описание
1. Физическая личность	А. Признание и понимание человека другими людьми.
2. Социальная личность	В. Сущность человека на духовном уровне, его внутренний мир.
3. Духовная личность	С. Все, что связано с телесной оболочкой: внешность, здоровье, органы тела.

Эталон ответа

1-С, 2-А, 3-В

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

Задание 1. Соотнесите элемент теории с его характеристикой.

Элемент теории	Характеристика
1. "Реальное Я"	А. Комплекс представлений о том, каким человек хочет стать, его цели и устремления.
2. "Идеальное Я"	В. Ценности, нормы и модели поведения, характерные для социальной среды человека.
3. Социальное окружение	С. Осознание человеком своих текущих мыслей, ценностей и жизненных установок.

Эталон ответа

1-С, 2-А, 3-В

Задание 2. Соотнесите этап самовоспитания с его содержанием.

Этап	Содержание этапа
1. Самопознание	А. Применение средств и способов для работы над собой (например, техники релаксации и саморегуляции).
2. Самопрограммирование	В. Выявление своих сильных и слабых сторон с помощью самодиагностики и анализа опыта.
3. Самовоздействие	С. Разработка программы и плана работы над собой, формулировка жизненных правил.

Эталон ответа

1-В, 2-С, 3-А

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

Задание 1. Соотнесите область или технику саморегуляции с ее описанием.

Область/Техника	Описание
1. Эмоциональная регуляция	А. Способность управлять собственным поведением для достижения целей.
2. Поведенческая регуляция	В. Техника, помогающая успокоить нервную систему путем медленных глубоких вдохов и выдохов.
3. Глубокое дыхание	С. Умение контролировать и регулировать свои чувства.
4. Когнитивный рефрейминг	Д. Изменение точки зрения на ситуацию, чтобы изменить свою эмоциональную реакцию на нее.

Эталон ответа

1-С, 2-А, 3-В, 4-Д

Задание 2. Соотнесите элемент проектирования с его сущностью.

Элемент проектирования	Сущность
1. Самоопределение	А. Создание программы самообразования с описанием способов достижения целей, сроков и критериев оценки.
2. Самопознание	В. Осознание и личностное принятие целей и ценностей профессиональной деятельности.
3. Самопрограммирование	С. Самодиагностика реального состояния профессионально значимых качеств, знаний и умений.

Эталон ответа

1-В, 2-С, 3-А

Задание закрытого типа на установление последовательности

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

Задание 1. Расположите этапы самопознания в правильной логической последовательности, от начала к концу.

- А) Анализ полученной информации о себе
- Б) Принятие себя, формирование самооценки
- В) Наблюдение за собственным поведением и реакциями
- Г) Сравнение себя с другими, получение обратной связи

Эталон ответа

В,Г,А,Б

Задание 2. Установите правильную последовательность шагов для управления негативной эмоцией с помощью психологической саморегуляции.

- А) Осознать и назвать эмоцию (например, "я испытываю раздражение")
- Б) Применить технику регуляции (например, глубоко подышать)
- В) Проанализировать причину ее возникновения
- Г) Зафиксировать результат и изменение состояния

Эталон ответа

А,В,Б,Г

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

Задание 1. Расположите этапы эффективного самоменеджмента в правильном порядке.

- А) Планирование и расстановка приоритетов
- Б) Анализ и учет потраченного времени
- В) Постановка конкретной цели
- Г) Реализация намеченного плана

Эталон ответа

В,А,Г,Б

Задание 2. Установите правильную последовательность программы профессионального самообразования.

- А) Выбор ресурсов и методов обучения (курсы, литература и т.д.)
- Б) Определение конкретных шагов и составление плана
- В) Диагностика текущего уровня знаний и компетенций
- Г) Формулировка цели самообразования (чего хочу достичь)

Эталон ответа

В,Г,А,Б

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

Задание 1. Расставьте этапы процесса саморазвития в правильной последовательности.

- А) Применение новых знаний и навыков на практике
- Б) Осознание необходимости изменений, неудовлетворенность текущим положением
- В) Формирование нового уровня компетенций и личностных качеств
- Г) Поиск путей развития (обучение, тренинги, чтение)

Эталон ответа

Б,Г,А,В

Задание 2. Установите правильный порядок действий для конструктивного выхода из конфликтной ситуации.

- А) Выразить свою позицию, используя "Я-сообщения"
- Б) Взять паузу, чтобы успокоиться и избежать импульсивной реакции
- В) Выслушать и постараться понять позицию оппонента
- Г) Предложить вариант компромиссного решения

Эталон ответа

Б,В,А,Г

Задание открытого типа с развернутым ответом

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

Задание 1. Решите задачу.

Анна, новый менеджер, в первый день работы пришла в офис в ярком платье и с неформальной прической. Во время представления команде она активно жестикулировала и говорила очень быстро. Руководитель отдела, представив ее, сухо кивнул и сказал: «Работайте, времени на раскачку нет». Коллеги восприняли Анну с прохладцей, сочтя ее несерьезной. Перцептивная сторона: Какие психологические механизмы восприятия (стереотипы, эффекты первого впечатления) сыграли роль в этой ситуации?

Эталон ответа

Сработали механизмы:

Эффект первого впечатления (эффект ореола): Яркая внешность и экспрессивная манера речи Анны создали у коллег общее впечатление о ней как о человеке несерьезном, неформальном, что повлияло на восприятие ее будущих профессиональных качеств.

Стереотипизация: Руководитель и коллеги, вероятно, имеют стереотипный образ «делового человека»: сдержанный, с формальным внешним видом. Анна этому стереотипу не соответствовала, что вызвало настороженность.

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

Задание 1. Решите задачу.

Во время переговоров с потенциальным клиентом менеджер Петр много говорил о преимуществах своего продукта, почти не замолкая. Он не заметил, что клиент начал поглядывать на чат, отводить взгляд и перебирать ручку. В конце презентации клиент вежливо сказал: «Спасибо, мы подумаем», и переговоры закончились безрезультатно. Коммуникативная сторона: Какую ошибку в процессе обмена информацией допустил Петр? (Односторонняя/двусторонняя коммуникация).

Эталон ответа

Коммуникативная сторона: Петр допустил ошибку, организовав одностороннюю коммуникацию (монолог). Он был полностью сфокусирован на передаче информации, но забыл про обратную связь, не дав клиенту возможности задать вопросы, выразить сомнения или потребности.

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

Задание 1. Решите задачу.

В команде из трех человек готовится отчет. Ольга предлагает составить детальный план и строго его придерживаться. Игорь хочет сначала пообсуждать идеи в свободном формате, поболтать, а потом уже браться за структуру. Зоя молча слушает, а затем говорит: «Давайте просто быстрее сделаем, что скажут, и пойдем домой».

Какие типы взаимодействия (кооперация, конкуренция) и стили общения демонстрируют участники?

Эталон ответа

Ольга демонстрирует стиль, ориентированный на кооперацию через структуру и план.

Игорь склонен к кооперации через неформальное обсуждение и мозговой штурм.

Зоя демонстрирует стратегию избегания (уклонения). Ее цель — минимизировать усилия, а не достичь наилучшего результата.

Критерии оценки заданий закрытого и открытого типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если задание выполнено полностью, содержание задания отражает все аспекты, указанные в задании.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если задание выполнено в полном объеме, но некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выполненной работы.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если задание не сделано или допущены ошибки, влияющие на качество выполненной работы.

Самостоятельная работа Темы докладов, сообщений, рефератов

1. Проблема самопознания: традиции осмысления.

2. Самопознание как ценность внутреннего опыта.
3. Самопознание и самопонимание.
4. Философские модели саморазвития человека.
5. Саморазвитие как порождение разнообразных вариантов проявления человеком себя в меняющемся мире.
6. Самореализация как процесс развития личности.
7. Направленность личности на самопознание, саморазвитие.
8. Характеристика мотивационно-потребностной сферы личности.
9. Механизмы формирования мотивации.
10. Как мотивировать себя?
11. Теории мотивации.
12. Творчество как ценность развивающегося человека.
13. Латеральное мышление Э. де Боно. Управление мышлением.
14. Эмоциональный интеллект. Техники управления эмоциями.
15. «Я- концепция»: понятие «Я-образ».
16. Я-концепция и самоактуализация личности.
17. Влияние семьи на развитие Я-образа.
18. Барьеры саморазвития.
19. Способы самодиагностики: описание и практическое использование.
20. Способы психологической саморегуляции.
21. Способы самовоздействия: описание и примеры использования.
22. Техники самоменеджмента: описание и примеры использования.
23. Самоменеджмент как фактор повышения профессиональной эффективности.
24. Условия и факторы повышения эффективности самоменеджмента.
25. Тайм-менеджмент – современные техники управления временем.
26. Управление временем как раздел науки и практики.
27. Самообразование в жизни известных людей.
28. Развитие представлений о сущности самообразования в истории.
29. Массовые онлайн курсы как новые возможности для самообразования.
30. Построение траектории самообразования в течение всей жизни.

Критерии оценки докладов, сообщений, рефератов

«Отлично» выполнены все требования к написанию и защите докладов, сообщений, рефератов: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Хорошо» основные требования к докладу, сообщению, реферата и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«Удовлетворительно» имеются существенные отступления от требований к докладу, сообщению, реферату. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании докладов, сообщений, рефератов или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«Неудовлетворительно» тема докладов, сообщений, рефератов не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет

1. Общая характеристика понятий «самопознание» и «саморазвитие».
2. Основные подходы к определению категории «личность».
3. Структура личности, типология личности.
4. Характеристика темперамента, его свойства и структура.
5. Характер и его классификация.
6. Виды и уровни развития способностей.
7. Мотивационно-потребностная сфера личности
8. Мотивация и ее формирование.
9. Воля и ее функции.
10. Понятие Я-концепция (У.Джеймс, К.Роджерс, Р.Бернс, И.С.Кон, А.Б.Орлов, В.В.Столин, А.А.Реан, Д.А.Леонтьев).
11. Когнитивная, эмоциональная, поведенческая составляющие Я-концепции.
12. Механизмы, барьеры и этапы саморазвития.
13. Готовность к саморазвитию. Методы диагностики готовности к саморазвитию.
14. Креативное мышление. Творческий потенциал.
15. Эмоционально-аффективная сторона личности. Функции и виды эмоций.
16. Эмоциональный интеллект и его значимость. Техники управления эмоциями
17. Понятие психологическая (психическая) саморегуляция. Уровни саморегуляции.
18. Методы, приемы и способы саморегуляции.
19. Способы самовоздействия.
20. Понятие и основные функции самоменеджмента.
21. Условия и факторы повышения эффективности самоменеджмента.
22. Техники самоменеджмента.
23. Управление временем (тайм-менеджмент).
24. Понятие «самообразование».
25. Сущностные характеристики самообразования.
26. Этапы самообразования.
27. Умения самообразовательной деятельности.
28. Методы самообразования.
29. Проектирование профессионального самообразования.
30. Современные информационные технологии и самообразование.

Критерии оценки зачета

«Зачтено» выставляется обучающемуся, если он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

«Не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

**ОГСЭ.10 ПРОГРАММА ЛИЧНОСТНОГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
САМООПРЕДЕЛЕНИЯ**

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Сновидова М.А., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Миронова Т.Е.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Программа личностного и профессионального самоопределения» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	«Зачтено» выставляется обучающемуся, если он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий. «Не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

Процесс осознания своих ценностей, интересов и жизненных целей называется личностное _____.

Эталон ответа: самоопределение

2. Заполните пропуск:

_____ – это устойчивая система взглядов на мир и место человека в нём.

Эталон ответа: Мировоззрение

3. Заполните пропуск:

Способность человека принимать решения независимо от внешнего давления называется _____.

Эталон ответа: автономность

4. Заполните пропуск:

Соответствие личных качеств человека требованиям профессии называется профессиональная _____.

Эталон ответа: пригодность

5. Заполните пропуск:

Профессиональное _____ – это осознанный выбор профессии с учётом своих способностей и ситуации на рынке труда.

Эталон ответа: самоопределение

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

1. Заполните пропуск:

Тест, определяющий склонности к определённым видам деятельности, называется _____.

Эталон ответа: профориентационным

2. Заполните пропуск:

Стратегия постепенного продвижения к профессиональным целям называется карьерное _____.

Эталон ответа: планирование

3. Заполните пропуск:

Соответствие личных качеств человека требованиям профессии отражает принцип профессиональной _____.

Эталон ответа: пригодности

4. Заполните пропуск:

Кризис _____ лет связан с переоценкой профессионального выбора у взрослых.

Эталон ответа: 30

5. Заполните пропуск:

Процесс постоянного совершенствования знаний и навыков в профессии называется профессиональное _____.

Эталон ответа: развитие

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

1. Заполните пропуск:

Тип личности, ориентированный на практическую деятельность, по классификации Холланда относится к _____ типу.

Эталон ответа: реалистичному

2. Заполните пропуск:

Способность осознавать свои эмоции и управлять ими относится к _____ интеллекту.

Эталон ответа: эмоциональному

3. Заполните пропуск:

Чрезмерная завышенная оценка своих возможностей при выборе профессии называется профессиональной _____.

Эталон ответа: иллюзией

4. Заполните пропуск:

Опросник Дж. Холланда определяет профессиональную направленность через типы _____.

Эталон ответа: личности

5. Заполните пропуск:

Гибкость в освоении новых навыков для смены профессии называется _____ компетентностью.

Эталон ответа: адаптационной

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Самоопределение — это многоаспектный и динамический процесс, который продолжается всю жизнь и затрагивает различные сферы существования человека.

1) Верно

2) Неверно

2. Верно ли утверждение.

Ценности человека не влияют на его профессиональный выбор.

1) Верно

2) Неверно. Ценности человека оказывают непосредственное влияние на его профессиональный выбор.

3. Верно ли утверждение.

Саморефлексия помогает в осознании своих сильных и слабых сторон.

1) Верно

2) Неверно

4. Верно ли утверждение.

Профессиональное самоопределение основывается только на уровне заработной платы.

1) Верно

2) Неверно. Профессиональное самоопределение — это сложный и многогранный процесс, который учитывает целый ряд факторов помимо уровня зарплаты.

5. Верно ли утверждение.

Профориентационные тесты могут помочь в выборе подходящей профессии.

- 1) Верно
- 2) Неверно

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

1. Верно ли утверждение.

Все профессии будущего связаны исключительно с IT-сферой.

- 1) Верно
- 2) Неверно. Будущее рынка труда не сводится исключительно к IT-сфере.

2. Верно ли утверждение.

Карьерный рост возможен только при смене места работы.

- 1) Верно
- 2) Неверно. Карьерный рост возможен не только при смене места работы, но и внутри одной компании.

3. Верно ли утверждение.

Профессиональное самоопределение — это длительный и динамичный процесс, который длится на протяжении всей жизни человека.

- 1) Верно
- 2) Неверно

4. Верно ли утверждение.

Профессиональная пригодность — это комплексное понятие, зависящее не только от физических способностей, но и от целого ряда других факторов.

- 1) Верно
- 2) Неверно

5. Верно ли утверждение.

Согласно теории Дж. Холланда, все профессии можно разделить на 6 типов личности.

- 1) Верно
- 2) Неверно

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

1. Верно ли утверждение.

Теория Э. Гинзбурга утверждает, что профессиональный выбор делается раз и навсегда в 17 лет.

- 1) Верно
- 2) Неверно. Американский исследователь Элвин Гинзбург (Elvin Ginzburg) занимался проблемами профессионального самоопределения молодежи, но его взгляды не сводятся к идее однозначного и неизменного выбора профессии в 17-летнем возрасте.

2. Верно ли утверждение.

Внешняя мотивация (зарплата, статус) всегда эффективнее внутренней (интерес к работе).

- 1) Верно
- 2) Неверно. Эффективность мотивации зависит от многих факторов и индивидуальных предпочтений самого человека.

3. Верно ли утверждение.

«Карьерный якорь» по Шейну — это неизменный критерий выбора работы на протяжении жизни.

- 1) Верно
- 2) Неверно

4. Верно ли утверждение.

Кризис профессиональной адаптации возникает у работников любого возраста и стажа.

1) Верно

2) Неверно

5. Верно ли утверждение.

Профессиональная мобильность — это готовность к смене профессии в течение жизни.

1) Верно

2) Неверно

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Задание закрытого типа на установление соответствия

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

Задание 1. Установите соответствие между функцией общения и её кратким описанием.

1. Коммуникативная

2. Интерактивная

3. Перцептивная

А. Взаимное влияние и изменение поведения партнеров

В. Обмен информацией, мыслями, идеями

С. Восприятие, понимание и оценка друг друга

Эталон ответа

1 – В, 2 – А, 3 – С

Задание 2. Установите соответствие между видом общения и его характеристикой.

1. Формальное (ролевое)

2. Неформальное (личностное)

3. Вербальное

4. Невербальное

А. Общение друзей, основанное на личных симпатиях

В. Общение, обусловленным социальными ролями (начальник-подчиненный)

С. Общение с помощью слов, речи

Д. Общение с помощью мимики, жестов, интонации

Эталон ответа

1 – В, 2 – А, 3 – С, 4 – Д

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

Задание 1. Установите соответствие между понятием и его описанием.

1. Стереотип

2. Каузальная атрибуция

3. Эффект ореола

А. Приписывание причин поведения человека его личным качествам или внешним обстоятельствам

В. Устойчивое, упрощенное и часто предвзятое представление о группе людей

С. Формирование общего впечатления о человеке на основе одной его черты

Эталон ответа

1 – В, 2 – А, 3 - С

Задание 2. Установите соответствие между стратегией взаимодействия и её целью.

1. Кооперация

2. Конкуренция

А. Достижение общей цели, совместная деятельность

В. Стремление добиться своего в ущерб интересам другого

Эталон ответа

1 – А, 2 - В

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

Задание 1. Установите соответствие между стратегией поведения в конфликте и её описанием.

1. Компромисс

2. Избегание

3. Сотрудничество

А. Полное игнорирование конфликта, уход от обсуждения

В. Поиск решения, полностью удовлетворяющего обе стороны

С. Взаимные уступки для достижения частичного согласия

Эталон ответа

1 – С, 2 – А, 3 - В

Задание 2. Установите соответствие между признаком и его принадлежностью к стадии стресса (по Г. Селье).

1. Мобилизация сил, тревога

2. Сопротивление, адаптация

3. Упадок сил, истощение

А. Стадия истощения

В. Стадия тревоги

С. Стадия резистентности

Эталон ответа

1 – В, 2 – С, 3 - А

Задание закрытого типа на установление последовательности

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

Задание 1. Расположите основные функции общения в порядке их реализации в процессе контакта между людьми (от простого к сложному).

- А. Перцептивная (Восприятие и понимание друг друга)
- В. Коммуникативная (Обмен информацией)
- С. Интерактивная (Организация взаимодействия)

Эталон ответа

$B \rightarrow A \rightarrow C$

Задание 2. Расположите виды общения по степени их формальности (от наиболее формального к наименее формальному).

- А. Межличностное (неформальное, дружеское)
- В. Рольевое (формальное, например, врач-пациент)
- С. Деловое (в профессиональной среде, с элементами формальности)

Эталон ответа

$B \rightarrow C \rightarrow A$

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

Задание 1. Расположите этапы процесса восприятия человека человеком в логической последовательности.

- А. Интерпретация (объяснение причин поведения)
- В. Формирование впечатления (целостный образ)
- С. Получение информации (наблюдение за внешностью, поведением)

Эталон ответа

$C \rightarrow A \rightarrow B$

Задание 2. Расположите этапы успешного взаимодействия (кооперации) в совместной деятельности.

- А. Координация действий
- В. Распределение задач и ролей
- С. Достижение общей цели
- Д. Постановка общей цели

Эталон ответа

$D \rightarrow B \rightarrow A \rightarrow C$

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

Задание 1. Расположите этапы развития конфликта в хронологическом порядке.

- А. Открытый конфликт (инцидент)
- В. Разрешение или затухание конфликта
- С. Накопление напряжения (латентная стадия)

Эталон ответа

$C \rightarrow A \rightarrow B$

Задание 2. Расположите стадии общего адаптационного синдрома (стресса) по Г. Селье в правильной последовательности.

- А. Стадия истощения
- В. Стадия резистентности (сопротивления)
- С. Стадия тревоги (мобилизации)

Эталон ответа

$C \rightarrow B \rightarrow A$

Задание открытого типа с развернутым ответом

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

Задание 1. Решите задачу.

Анна, новый менеджер, в первый день работы пришла в офис в ярком платье и с неформальной прической. Во время представления команде она активно жестикулировала и говорила очень быстро. Руководитель отдела, представив ее, сухо кивнул и сказал: «Работайте, времени на раскачку нет». Коллеги восприняли Анну с прохладцей, сочтя ее несерьезной. Перцептивная сторона: Какие психологические механизмы восприятия (стереотипы, эффекты первого впечатления) сыграли роль в этой ситуации?

Эталон ответа

Сработали механизмы:

Эффект первого впечатления (эффект ореола): Яркая внешность и экспрессивная манера речи Анны создали у коллег общее впечатление о ней как о человеке несерьезном, неформальном, что повлияло на восприятие ее будущих профессиональных качеств.

Стереотипизация: Руководитель и коллеги, вероятно, имеют стереотипный образ «делового человека»: сдержанный, с формальным внешним видом. Анна этому стереотипу не соответствовала, что вызвало настороженность.

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

Задание 1. Решите задачу.

Во время переговоров с потенциальным клиентом менеджер Петр много говорил о преимуществах своего продукта, почти не замолкая. Он не заметил, что клиент начал поглядывать на чат, отводить взгляд и перебирать ручку. В конце презентации клиент вежливо сказал: «Спасибо, мы подумаем», и переговоры закончились безрезультатно. Коммуникативная сторона: Какую ошибку в процессе обмена информацией допустил Петр? (Односторонняя/двусторонняя коммуникация).

Эталон ответа

Коммуникативная сторона: Петр допустил ошибку, организовав одностороннюю коммуникацию (монолог). Он был полностью сфокусирован на передаче информации, но забыл про обратную связь, не дав клиенту возможности задать вопросы, выразить сомнения или потребности.

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

Задание 1. Решите задачу.

Оператор Елена весь день принимает звонки от недовольных клиентов. К концу смены у нее болит голова, она чувствует раздражение и усталость. Последний клиент начинает разговор на повышенных тонах. Елена, пытаясь сохранить спокойствие, отвечает монотонным, безэмоциональным голосом, пропуская его претензии мимо ушей. Клиент жалуется на хамство.

Какие стадии стресса (по Селье) демонстрирует Елена? Каковы могут быть долгосрочные последствия такого состояния?

Эталон ответа

Елена демонстрирует признаки стадии истощения.

Симптомы: головная боль, раздражение, усталость, эмоциональное выгорание (неспособность адекватно реагировать на раздражитель).

Долгосрочные последствия: хронический стресс может привести к профессиональному выгоранию, депрессии, тревожности, снижению иммунитета и другим проблемам со здоровьем.

Критерии оценки заданий закрытого и открытого типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если задание выполнено полностью, содержание задания отражает все аспекты, указанные в задании.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если задание выполнено в полном объеме, но некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выполненной работы.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если задание не сделано или допущены ошибки, влияющие на качество выполненной работы.

Самостоятельная работа Темы докладов, сообщений, рефератов

1. Психология профессиональной деятельности.
2. Сущность профессионального самоопределения.
3. Понятия деловой этики.
4. Проблемы выбора. Профессиональная непригодность.
5. Технология выбора профессии. Правильные ориентиры.
6. Профессиональный выбор.
7. Личностные регуляторы выбора профессии.
8. Понятие о личности, ее структуре.
9. Свойства и качества, определяющие профессиональный выбор.
10. Психические процессы и волевая регуляция деятельности человека.
11. Эмоционально-волевая сфера.
12. Регуляция психических процессов и состояний.
13. Характер, темперамент и направленность личности.
14. Связь темперамента и характера.
15. Характерологические особенности профессионала.
16. Познание задатков и способностей.
17. Задатки и способности человека.
18. Диагностика задатков и способностей.
19. Самопознание.
20. Самовоспитание личности.
21. Профессиональное самоопределение на разных стадиях возрастного развития человека.
22. Особенности юношеского периода.
23. Этапы профессионального развития.
24. Профессиональные категории.
25. Смысл жизни и его значение для формирования личности.
26. Самореализация.

Критерии оценки докладов, сообщений, рефератов

«Отлично» выполнены все требования к написанию и защите докладов, сообщений, рефератов: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ

различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Хорошо» основные требования к докладу, сообщению, реферата и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«Удовлетворительно» имеются существенные отступления от требований к докладу, сообщению, реферату. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании докладов, сообщений, рефератов или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«Неудовлетворительно» тема докладов, сообщений, рефератов не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет

1. Психология профессиональной деятельности.
2. Сущность профессионального самоопределения.
3. Понятия деловой этики.
4. Проблемы выбора. Профессиональная непригодность.
5. Технология выбора профессии. Правильные ориентиры.
6. Профессиональный выбор.
7. Личностные регуляторы выбора профессии.
8. Понятие о личности, ее структуре.
9. Свойства и качества, определяющие профессиональный выбор.
10. Психические процессы и волевая регуляция деятельности человека.
11. Эмоционально-волевая сфера.
12. Регуляция психических процессов и состояний.
13. Характер, темперамент и направленность личности.
14. Связь темперамента и характера.
15. Характерологические особенности профессионала.
16. Познание задатков и способностей.
17. Задатки и способности человека.
18. Диагностика задатков и способностей.
19. Самопознание.
20. Самовоспитание личности.
21. Профессиональное самоопределение на разных стадиях возрастного развития человека.
22. Особенности юношеского периода.
23. Этапы профессионального развития.
24. Профессиональные категории.
25. Смысл жизни и его значение для формирования личности.
26. Самореализация.

Критерии оценки зачета

«**Зачтено**» выставляется обучающемуся, если он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

«**Не зачтено**» выставляется обучающемуся, если он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

**ОП.01 МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В
ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ**

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Широкова О.М., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Савина Е.В.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2.	«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного	«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает

работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	типа 1-5.	пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

Процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимый для достижения целей организации, — это _____.

Эталон ответа: менеджмент

2. Заполните пропуск:

Основная, доходообразующая служба отеля — это служба приема и _____.

Эталон ответа: размещения

3. Заполните пропуск:

Совокупность правил и стандартов, определяющих уровень обслуживания гостей, — это _____ сервиса.

Эталон ответа: стандарт

4. Заполните пропуск:

Прогнозирование будущей потребности в персонале, его найм, адаптация и развитие — это функции _____ персоналом.

Эталон ответа: управления

5. Заполните пропуск:

Финансовый план доходов и расходов отеля на определенный период — это _____.

Эталон ответа: бюджет

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

1. Заполните пропуск:

Система продажи номеров, построенная на динамическом ценообразовании в зависимости от спроса, — это _____-менеджмент.

Эталон ответа: доходность

2. Заполните пропуск:

Процесс поиска и привлечения кандидатов на вакантные должности в отеле называется _____ персонала.

Эталон ответа: подбор

3. Заполните пропуск:

Ключевой показатель, отражающий процент занятых номеров за определенный период, — это коэффициент _____ (ОКЗ).

Эталон ответа: загрузки

4. Заполните пропуск:

Процесс введения нового сотрудника в организацию, его знакомство с правилами и коллегами, называется _____.

Эталон ответа: адаптация

5. Заполните пропуск:

Служба, отвечающая за чистоту номеров и общественных зон отеля, — это служба _____.

Эталон ответа: домоправительства

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

1. Заполните пропуск:

Совокупность материальных и нематериальных благ, предоставляемых гостю за плату, — это гостиничный _____.

Эталон ответа: продукт

2. Заполните пропуск:

Метод ценообразования, при котором цена номера устанавливается исходя из анализа цен конкурентов, — это _____ ценообразование.

Эталон ответа: конкурентное

3. Заполните пропуск:

Основной документ, регламентирующий взаимные права и обязанности работника и работодателя, — это трудовой _____.

Эталон ответа: договор

4. Заполните пропуск:

Гость, который регулярно пользуется услугами одной гостиничной цепи, является _____ гостем.

Эталон ответа: постоянным

5. Заполните пропуск:

План мероприятий по продвижению услуг отеля на рынке для привлечения гостей — это _____ план.

Эталон ответа: маркетинговый

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

1. Заполните пропуск:

Система материального и нематериального стимулирования сотрудников для повышения их эффективности — это _____.

Эталон ответа: мотивация

2. Заполните пропуск:

Делегирование определенных непрофильных функций отеля (например, химчистки, охраны) внешней компании называется _____.

Эталон ответа: аутсорсинг

3. Заполните пропуск:

Служба, обеспечивающая безопасность гостей, сотрудников и имущества отеля, — это служба _____.

Эталон ответа: безопасности

4. Заполните пропуск:

Средний доход, полученный от продажи одного номера за день, — это ключевой показатель _____ цена номера (ADR).

Эталон ответа: средняя

5. Заполните пропуск:

Процесс обучения сотрудников навыкам, необходимым для эффективного выполнения рабочих задач — это _____.

Эталон ответа: обучение

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

1. Заполните пропуск:

Документ, подробно описывающий обязанности, права и ответственность по конкретной должности, — это _____ инструкция.

Эталон ответа: должностная

2. Заполните пропуск:

Независимая оценка уровня сервиса и соответствия стандартам, которую проводит тайный гость, — это _____ шопинг.

Эталон ответа: тайный

3. Заполните пропуск:

Совокупность знаний, навыков и личностных качеств, необходимых сотруднику для работы, — это _____.

Эталон ответа: компетенция

4. Заполните пропуск:

Основная учетная система, автоматизирующая процессы бронирования, заезда, расчетов и управления номерным фондом, — это _____ система (PMS).

Эталон ответа: гостиничная

5. Заполните пропуск:

Служба, отвечающая за организацию банкетов, конференций и других мероприятий в отеле, — это служба _____.

Эталон ответа: банкетная

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

1. Заполните пропуск:

Управление взаимодействием с гостями на всех этапах их жизненного цикла для повышения лояльности — это _____ отношениями с клиентами (CRM).

Эталон ответа: управление

2. Заполните пропуск:

Процесс выявления потребностей гостя и предложения дополнительных платных услуг для увеличения среднего чека называется _____.

Эталон ответа: апселлинг

3. Заполните пропуск:

Группа отелей, объединенных под одним брендом, стандартами и системой управления, — это гостиничная _____.

Эталон ответа: сеть

4. Заполните пропуск:

Ежедневный оперативный план по загрузке номерного фонда и распределению задач между сотрудниками — это _____ лист.

Эталон ответа: сменный

5. Заполните пропуск:

Структурное подразделение отеля, отвечающее за подбор, обучение, мотивацию и документационное сопровождение сотрудников, — это отдел _____.

Эталон ответа: кадров

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

1. Заполните пропуск:

Процесс оценки результатов работы сотрудника за определенный период для определения эффективности и зон развития — это _____.

Эталон ответа: аттестация

2. Заполните пропуск:

Документ, удостоверяющий факт размещения гостя и содержащий все финансовые операции по его счету, — это _____ счет.

Эталон ответа: гостевой

3. Заполните пропуск:

Стратегия продаж, направленная на максимально длительное и полное использование ресурсов отеля (номеров, ресторана, SPA), — это _____.

Эталон ответа: кросс-продажи

4. Заполните пропуск:

Мотивационная теория, согласно которой для эффективной работы сотрудникам необходимы не только гигиенические факторы, но и мотиваторы (признание, рост), — это теория _____.

Эталон ответа: Герцберга

5. Заполните пропуск:

Процесс постоянного сравнения продуктов, услуг и практик отеля с лучшими в отрасли для совершенствования — это _____.

Эталон ответа: бенчмаркинг

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

1. Заполните пропуск:

Управленческая функция, связанная с определением целей организации и способов их достижения, — это _____.

Эталон ответа: планирование

2. Заполните пропуск:

Лицо, которое арендует у собственника право управления отелем под определенным брендом и стандартами, — это _____.

Эталон ответа: управляющий

3. Заполните пропуск:

Ключевой показатель, рассчитываемый как средний доход с одного доступного номера за день — это _____ на доступный номер.

Эталон ответа: доход

4. Заполните пропуск:

Фиксированная сумма, выплачиваемая сотруднику за месяц, независимо от загрузки отеля, — это _____ заработная плата.

Эталон ответа: тарифная

5. Заполните пропуск:

Документ, устанавливающий график работы сотрудника на месяц с указанием смен и выходных, — это _____.

Эталон ответа: табель

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

1. Заполните пропуск:

Официальное взыскание, оформляемое приказом руководителя в отношении сотрудника, — это _____ взыскание.

Эталон ответа: дисциплинарное

2. Заполните пропуск:

Процесс перевода сотрудника на другую должность или в другое подразделение, часто с повышением, — это _____.

Эталон ответа: ротация

3. Заполните пропуск:

Незапланированное, внезапное прекращение работы сотрудником по собственному желанию называется _____.

Эталон ответа: увольнение

4. Заполните пропуск:

Часть оплаты труда, зависящая от выполнения плановых показателей (например, по продажам или сервису), — это _____ часть зарплаты.

Эталон ответа: премиальная

5. Заполните пропуск:

Негласный лидер в коллективе, влияющий на мнение и поведение коллег, — это _____ лидер.

Эталон ответа: неформальный

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

1. Заполните пропуск:

Принцип управления, означающий, что каждый сотрудник должен получать приказы только от одного непосредственного начальника, — это _____ подчинения.

Эталон ответа: единоначалие

2. Заполните пропуск:

Система работы отеля, при которой гость может заехать и выехать в любое время суток, а не по фиксированным рамкам, называется _____ система.

Эталон ответа: циклическая

3. Заполните пропуск:

Часть гостиничного бизнеса, отвечающая за организацию питания (рестораны, бары), — это _____ комплекс.

Эталон ответа: ресторанный

4. Заполните пропуск:

Стратегия управления, при которой решения принимаются руководителем единолично, без обсуждения с командой, — это _____ стиль руководства.

Эталон ответа: авторитарный

5. Заполните пропуск:

Завершающая ежедневная процедура сверки всех финансовых операций и подготовки отчетности в отеле — это ночной _____.

Эталон ответа: аудит

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

1. Заполните пропуск:

Целенаправленная разработка сотрудников с высоким потенциалом для занятия ключевых должностей в будущем — это _____ пула талантов.

Эталон ответа: формирование

2. Заполните пропуск:

Служба, обеспечивающая техническую исправность всего оборудования, инженерных систем и проведение мелкого ремонта в отеле, — это _____ служба.

Эталон ответа: инженерно-техническая

3. Заполните пропуск:

Вознаграждение, выплачиваемое сотруднику при увольнении по соглашению сторон или в связи с сокращением штата, — это _____ пособие.

Эталон ответа: выходное

4. Заполните пропуск:

Практика, когда сотрудник по собственному желанию выполняет задачи, не входящие в его прямые обязанности, для помощи коллегам или гостям, — это _____ поведение.

Эталон ответа: организационно-гражданское

5. Заполните пропуск:

Финансовый показатель, отражающий прибыль отеля до вычета процентов, налогов, износа и амортизации, — это _____ прибыль (EBITDA).

Эталон ответа: операционная

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

1. Заполните пропуск:

Процесс создания и поддержания положительного имиджа отеля в публичном информационном пространстве — это _____ с общественностью (PR).

Эталон ответа: связи

2. Заполните пропуск:

Краткая письменная справка о текущей загрузке отеля, важных событиях и проблемах для сменного руководителя — это _____ смены.

Эталон ответа: паспорт

3. Заполните пропуск:

Сотрудник, который совмещает в одной смене обязанности на нескольких рабочих местах (например, портье и кассира), работает по принципу _____.

Эталон ответа: кросс-тренинга

4. Заполните пропуск:

Тип организационной структуры, при которой сотрудник подчиняется одновременно и линейному руководителю, и руководителю проекта (например, мероприятия), — это _____ структура.

Эталон ответа: матричная

5. Заполните пропуск:

Политика компании, запрещающая близкие отношения между руководителем и подчиненным, относится к правилам _____ на рабочем месте.

Эталон ответа: этики

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Основными функциями менеджмента являются планирование, организация, мотивация и контроль.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

В гостиничном бизнесе линейная организационная структура предполагает, что у одного сотрудника два или более непосредственных руководителя.

1) Верно

2) **Неверно. Линейная структура предполагает прямое подчинение каждого сотрудника только одному руководителю (принцип единоначалия).**

3. Верно ли утверждение.

Служба приема и размещения является основным «доходным центром» отеля.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Франчайзинг — это форма управления, при которой владелец бренда (франчайзер) передает право на его использование и управление отелем независимому оператору за роялти.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Миссия отеля — это конкретное количественное выражение его целей на год, например, достижение RevPAR в 5000 рублей.

1) Верно

2) **Неверно. Миссия — это общая философия и предназначение компании (зачем мы существуем).**

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

1. Верно ли утверждение.

Должностная инструкция — это документ, подробно описывающий задачи, обязанности и ответственность конкретной должности.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Онбординг (адаптация) нового сотрудника начинается после его первого рабочего дня и длится в течение испытательного срока.

1) Верно

2) **Неверно. Эффективный онбординг начинается с момента принятия решения о найме (до выхода на работу) и включает первый день, первую неделю и весь испытательный срок.**

3. Верно ли утверждение.

Внешний рекрутинг — это поиск кандидатов на вакансию среди текущих сотрудников компании.

1) Верно

2) **Неверно. Это поиск кандидатов на внешнем рынке труда.**

4. Верно ли утверждение.

Собеседование по компетенциям строится на вопросах о прошлом опыте кандидата, чтобы спрогнозировать его будущее поведение.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Индукционный тренинг — это обучение, направленное на знакомство нового сотрудника с политиками, стандартами и культурой отеля.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Ночной аудит — это процесс ежедневного закрытия финансовых операций и сверки всех счетов в отеле.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Овербукинг — это практика продажи большего числа номеров, чем есть в наличии, с целью компенсации неизбежных «но-шоу» (гостей, которые не приехали).

- 1) Верно
- 2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Основная задача службы Housekeeping — это генеральная уборка всего отеля раз в месяц.

- 1) Верно
- 2) **Неверно. Ежедневная уборка номеров и общественных зон, обеспечение чистоты и пополнение запасов в номерах.**

4. Верно ли утверждение.

Концепция «Тайный гость» используется для независимой оценки качества сервиса и соответствия стандартам.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Менеджмент доходностью — это статическая система ценообразования, при которой цена номера не меняется в течение сезона.

- 1) Верно
- 2) **Неверно. Это динамическая система, при которой цена меняется в зависимости от спроса, прогноза загрузки и других рыночных факторов.**

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

1. Верно ли утверждение.

Согласно теории Герцберга, «гигиенические факторы» (например, зарплата, условия труда) при их удовлетворении сами по себе мотивируют сотрудников к более высокой производительности.

- 1) Верно
- 2) **Неверно. Гигиенические факторы предотвращают неудовлетворенность, но не мотивируют.**

2. Верно ли утверждение.

Кадровый резерв — это группа сотрудников, отобранных и подготовленных для занятия ключевых должностей в будущем.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Делегирование полномочий — это передача подчиненному задачи с полной ответственностью, но без права принятия решений.

- 1) Верно
- 2) **Неверно. Делегирование подразумевает передачу не только задачи, но и необходимых полномочий (прав на принятие решений) для ее выполнения, при этом общая ответственность остается за руководителем.**

4. Верно ли утверждение.

Коучинг — это процесс наставничества, направленный на раскрытие потенциала сотрудника и помощь в самостоятельном нахождении решений.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Материальная мотивация всегда более эффективна, чем нематериальная (похвала, признание, статус).

1) Верно

2) Неверно. Эффективность зависит от индивидуальных потребностей сотрудника, корпоративной культуры и конкретной ситуации.

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

1. Верно ли утверждение.

RevPAR рассчитывается путем умножения среднего чека ресторана на количество гостей.

1) Верно

2) Неверно. $RevPAR = (\text{Общий доход от номеров} / \text{Общее количество доступных номеров})$

2. Верно ли утверждение.

(Average Daily Rate) — это средний доход, полученный от одного проданного номера за день.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Прямые расходы службы размещения включают в себя затраты на рекламу и маркетинг всего отеля.

1) Верно

2) Неверно. Прямые расходы службы размещения — это, например, затраты на бланки, комиссии платежных систем, мелкие канцелярские расходы.

4. Верно ли утверждение.

Точка безубыточности — это момент, когда выручка отеля покрывает все его постоянные и переменные издержки.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Кроссинг-тренинг (кросс-обучение) проводится для того, чтобы сотрудник мог работать только на одной, самой сложной позиции.

1) Верно

2) Неверно. Кросс-тренинг — это обучение сотрудника смежным навыкам и функциям для гибкости в расстановке кадров и взаимозаменяемости.

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

1. Верно ли утверждение.

Апселлинг — это техника продаж, направленная на предложение гостю более дорогой альтернативы выбранной услуги.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

CRM — это система, предназначенная только для автоматизации процесса бронирования номеров.

1) Верно

2) Неверно. CRM — это стратегия и система управления всеми взаимодействиями с гостем на протяжении всего цикла для повышения лояльности, а не только для бронирования.

3. Верно ли утверждение.

Целевой сегмент рынка для бизнес-отеля — это, в первую очередь, туристические группы и семьи с детьми.

1) Верно

2) Неверно. Основной целевой сегмент бизнес-отеля — это индивидуальные бизнес-путешественники, корпоративные клиенты, участники конференций.

4. Верно ли утверждение.

Позиционирование отеля — это создание в сознании целевой аудитории четкого образа и отличий отеля от конкурентов.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Прямые продажи всегда менее выгодны для отеля, чем продажи через онлайн-турагентства (ОТА), так как требуют больше затрат.

1) Верно

2) Неверно. Прямые продажи (через сайт отеля, телефон) часто более выгодны, так как позволяют избежать комиссий ОТА и напрямую строить отношения с гостем.

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

1. Верно ли утверждение.

Стандарт обслуживания — это формальный документ, описывающий последовательность действий для выполнения той или иной услуги на требуемом уровне.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Система «Всеобщего управления качеством» (TQM) сосредоточена исключительно на контроле качества силами специального отдела, а не каждого сотрудника.

1) Верно

2) Неверно. Философия TQM предполагает вовлеченность в улучшение качества всех сотрудников организации на всех уровнях.

3. Верно ли утверждение.

Обратная связь от гостя (фидбэк) — это ценный инструмент для выявления проблем и улучшения сервиса.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Процедура подачи и обработки жалобы гостя должна быть максимально сложной и длительной, чтобы отсеять несерьезные претензии.

1) Верно

2) Неверно. Процедура должна быть четкой, быстрой и эффективной для оперативного решения проблемы и восстановления лояльности гостя.

5. Верно ли утверждение.

Инспекционный аудит со стороны головного офиса сети проводится для проверки соблюдения бренд-стандартов.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Персональные данные гостя, полученные при регистрации, можно свободно передавать третьим лицам для маркетинговых рассылок.

- 1) Верно

2) Неверно. Обработка персональных данных должна строго соответствовать законодательству (152-ФЗ), обычно требуется согласие субъекта данных.

2. Верно ли утверждение.

Инструктаж по технике безопасности и охране труда является обязательным для всех новых сотрудников перед допуском к работе.

- 1) Верно

- 2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

В случае обнаружения подозрительного предмета сотрудник отеля должен самостоятельно его вскрыть для идентификации.

- 1) Верно

2) Неверно. Категорически запрещено трогать, перемещать или вскрывать подозрительный предмет.

4. Верно ли утверждение.

Акт произошедшего инцидента (например, кражи из номера) составляется для внутреннего расследования и может потребоваться для предоставления в правоохранительные органы.

- 1) Верно

- 2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Трудовой договор с сотрудником может быть заключен в устной форме по соглашению сторон.

- 1) Верно

2) Неверно. Согласно Трудовому кодексу РФ, трудовой договор заключается в письменной форме в двух экземплярах.

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

1. Верно ли утверждение.

Брифинг перед сменой проводится для постановки задач, передачи важной информации и мотивации команды.

- 1) Верно

- 2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Конфликт между сотрудниками всегда негативно влияет на работу и должен немедленно пресекаться увольнением зачинщиков.

- 1) Верно

2) Неверно. Конфликты могут иметь и конструктивную сторону.

3. Верно ли утверждение.

Этичный менеджмент предполагает честное и справедливое отношение как к гостям, так и к сотрудникам.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Межличностные коммуникации в коллективе не влияют на клиентский сервис.

1) Верно

2) Неверно. Напряженная атмосфера в коллективе напрямую сказывается на настроении сотрудников и, как следствие, на качестве обслуживания гостей.

5. Верно ли утверждение.

Эффективная обратная связь сотруднику должна быть конкретной, своевременной и конструктивной.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Бизнес-план отеля используется только для привлечения инвестиций и после открытия теряет актуальность.

1) Верно

2) Неверно. Бизнес-план — это рабочий инструмент стратегического и тактического управления, который регулярно актуализируется.

2. Верно ли утверждение.

Аутсорсинг (например, передача уборки территории сторонней компании) позволяет отелю сконцентрироваться на своих ключевых компетенциях.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Конкурентоспособность отеля определяется исключительно ценой номера.

1) Верно

2) Неверно. Конкурентоспособность складывается из комплекса факторов: цена, качество сервиса, расположение, репутация, уникальное торговое предложение (УТП).

4. Верно ли утверждение.

Внедрение «зеленых» стандартов (энергосбережение, отдельный сбор отходов) может быть не только этичным, но и экономически выгодным решением.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Стратегическое планирование — это составление графика дежурств горничных на неделю вперед.

1) Верно

2) Неверно. Это определение долгосрочных целей и путей развития отеля на 3-5 лет и более.

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

1. Верно ли утверждение.

Система «All Inclusive» («все включено») означает, что все услуги отеля, включая SPA и экскурсии, предоставляются гостю бесплатно.

1) Верно

2) Неверно. Обычно «All Inclusive» включает проживание, питание, основные напитки и некоторые развлечения.

2. Верно ли утверждение.

Длительное проживание — это специальный тариф, условия которого, как правило, оговариваются индивидуально и могут включать скидки.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Консьерж-служба занимается исключительно вызовом такси для гостей.

1) Верно

2) Неверно. Консьерж обеспечивает широкий спектр услуг: бронирование столиков и билетов, организация экскурсий, решение нестандартных запросов гостей.

4. Верно ли утверждение.

Ключевым показателем для службы питания (F&B) является средний чек на одного гостя.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Система электронных ключей от номера повышает безопасность, так как позволяет отслеживать все входы в номер и легко менять код доступа.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Антикризисный план отеля должен включать четкие инструкции на случай пожара, эвакуации или террористической угрозы.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

В случае негативного отзыва в интернете отелю лучше всего проигнорировать его, чтобы не привлекать лишнего внимания.

1) Верно

2) Неверно. Необходимо оперативно, вежливо и профессионально ответить, извиниться (если вина есть), предложить решение проблемы в личной переписке.

3. Верно ли утверждение.

В период низкого сезона стандартной реакцией должен быть массовый отпуск персонала без содержания.

1) Верно

2) Неверно. Более эффективно использовать этот период для ремонта, обучения персонала (кросс-тренинги), разработки маркетинговых кампаний и работы с постоянными клиентами.

4. Верно ли утверждение.

Коммуникация с гостями во время кризиса (например, отключение электричества) должна быть максимально открытой, честной и регулярной.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Страхование гражданской ответственности отеля защищает его от финансовых претензий гостей в случае причинения им вреда.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Задание закрытого типа на установление соответствия

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

Задание 1. Установите соответствие между управленческими задачами в гостиничном бизнесе и оптимальными способами их решения.

- А) Повышение качества обслуживания гостей.
 - Б) Оптимизация загрузки номерного фонда.
 - В) Снижение текучести кадров.
 - Г) Увеличение доходности отеля.
 - Д) Улучшение работы службы приема и размещения.
1. Внедрение системы лояльности и динамического ценообразования.
 2. Проведение тренингов для персонала, создание системы наставничества.
 3. Внедрение CRM-системы и стандартов обслуживания.
 4. Оптимизация графиков работы, пересмотр системы мотивации.
 5. Анализ загрузки по сегментам и сезонности, внедрение системы бронирования.

Эталон ответа

А-3, Б-5, В-2, Г-1, Д-4

Задание 2. Установите соответствие между проблемами в работе отеля и методами их решения.

- А) Низкий уровень удовлетворенности гостей
 - Б) Высокая себестоимость услуг
 - В) Неэффективное использование ресурсов
 - Г) Слабая конкурентоспособность
 - Д) Низкая производительность труда
1. Внедрение системы контроля качества и сбора обратной связи
 2. Оптимизация бизнес-процессов и автоматизация
 3. Пересмотр поставщиков и условий закупок
 4. Модернизация оборудования и обучение персонала
 5. Разработка уникального торгового предложения и маркетинговой стратегии

Эталон ответа

А-1, Б-3, В-2, Г-5, Д-4

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

Задание 1. Установите соответствие между типами команд в гостиничном бизнесе и их основными задачами.

- А) Команда службы приема и размещения.
 - Б) Команда службы хаускипинга.
 - В) Команда ресторана.
 - Г) Команда продаж и маркетинга.
 - Д) Команда безопасности.
1. Обеспечение чистоты и порядка в номерах и общественных зонах.
 2. Продажа гостиничных услуг и продвижение отеля.
 3. Встреча гостей, регистрация, предоставление информации.
 4. Обеспечение безопасности гостей и имущества.
 5. Организация питания и обслуживание гостей.

Эталон ответа

А-3, Б-1, В-5, Г-2, Д-4

Задание 2. Установите соответствие между возникшей проблемной ситуацией и двумя службами, чье эффективное взаимодействие является ключевым для ее разрешения.

1. Групповой заезд задерживается и прибудет глубокой ночью. Необходимо организовать размещение и ужин.
2. Постоялец потерял ювелирное украшение в номере. Требуется организация поисков и коммуникация с гостем.
3. В номере на верхнем этаже протекает крыша во время сильного дождя. Гость требует немедленного решения.
4. Гость желает продлить проживание, но его номер на следующие даты уже забронирован другим гостем.
5. В ресторане отеля произошел конфликт между гостем и официантом. Гость требует встречи с менеджером.

- А) Служба приема и размещения (Front Office) + Хозчасть (Engineering/Maintenance)
- Б) Служба приема и размещения (Front Office) + Служба безопасности (Security)
- В) Служба приема и размещения (Front Office) + Служба питания и напитков (F&B)
- Г) Служба бронирования (Reservations) + Служба приема и размещения (Front Office)
- Д) Служба приема и размещения (Front Office) + Служба горничных (Housekeeping)

Эталон ответа

1-В, 2-Д, 3-А, 4-Г, 5-Б

Задание закрытого типа на установление последовательности

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

Задание 1. Установите правильную последовательность действий при организации командной работы по внедрению новых стандартов обслуживания в гостинице.

- А) Проведение обучающего семинара для персонала.
- Б) Формирование рабочей группы из представителей всех служб.
- В) Разработка плана внедрения новых стандартов.
- Г) Сбор обратной связи от сотрудников.
- Д) Утверждение новых стандартов руководством.
- Е) Анализ текущих стандартов обслуживания.
- Ж) Разработка новых стандартов на основе анализа.

Эталон ответа

Е,Б,Ж,В,Д,А,Г

Задание 2. Установите правильную последовательность действий руководителя при разрешении конфликта между службами гостиницы.

- А) Выявление причин конфликта.
- Б) Организация встречи представителей конфликтующих сторон.
- В) Анализ ситуации и сбор информации.
- Г) Разработка плана урегулирования конфликта.
- Д) Реализация согласованных решений.
- Е) Достижение договоренностей между сторонами.
- Ж) Контроль исполнения принятых решений.

Эталон ответа

В,А,Г,Б,Е,Д,Ж

Задание открытого типа с развернутым ответом

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

Задание 1. Решите задачу.

Вы работаете менеджером по работе с клиентами в пятизвездочном отеле. К вам обратился гость из Японии, который забронировал номер через туристическое агентство. При заселении гость сообщил, что в бронировании допущена ошибка — указан более дешевый тип номера, чем он планировал. Гость очень расстроен, так как планировал отметить в отеле свой юбилей.

Проблема:

- Гость не говорит по-русски.
- Сотрудник туристического агентства, через которое было сделано бронирование, недоступен.
- В отеле есть свободные номера нужного типа, но их предоставление возможно только при доплате.
- Гость эмоционально реагирует на ситуацию.

Разработать стратегию коммуникации с гостем для разрешения сложившейся ситуации с учетом культурных особенностей Японии и правил делового общения.

Эталон ответа

Первоначальные действия:

- Немедленно привлечь переводчика или сотрудника, владеющего японским языком.
- Проявить максимальную вежливость и уважение (важно для японской культуры).
- Предложить гостю чай или другой напиток (элемент японского гостеприимства).
- Извиниться за доставленные неудобства.

Этапы разрешения ситуации:

- Подробно объяснить ситуацию, используя структурированную подачу информации.
- Предложить альтернативные варианты решения:
- Повышение категории номера с доплатой.
- Комплиментарные услуги отеля в качестве извинения.
- Особые условия обслуживания в честь юбилея.

Культурные аспекты коммуникации:

- Использовать косвенную речь и избегать прямых отказов.
- Проявлять внимание к деталям и точности информации.
- Демонстрировать уважение к статусу гостя.

- Избегать чрезмерной эмоциональности в общении.

Критерии оценки заданий закрытого и открытого типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если задание выполнено полностью, содержание задания отражает все аспекты, указанные в задании.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если задание выполнено в полном объеме, но некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выполненной работы.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если задание не сделано или допущены ошибки, влияющие на качество выполненной работы.

Самостоятельная работа Темы докладов, сообщений, рефератов

1. Эволюция подходов к управлению в гостиничной индустрии.
2. Разработка и внедрение эффективной системы адаптации (онбординга) для персонала отеля.
3. Управление эмоциональным трудом как ключевой компетенцией сотрудников гостиницы.
4. Применение технологий Big Data и CRM-систем в управлении лояльностью гостей и персонала.
5. Особенности мотивации и стимулирования персонала в условиях высокой текучести кадров (на примере службы размещения или ресторана).
6. Формирование корпоративной культуры в сетевом отеле: методы, инструменты, оценка эффективности.
7. Кросс-функциональное обучение (кросс-тренинг) как инструмент повышения операционной гибкости и эффективности отеля.
8. Лидерство в гостиничном бизнесе: сравнительный анализ стилей руководства и их влияние на результаты работы команды.
9. Управление конфликтами в гостинице: между сотрудниками, между сотрудником и гостем. Алгоритмы и превентивные меры.
10. Внедрение геймификации в процессы обучения и мотивации гостиничного персонала.
11. Роль службы управления человеческими ресурсами в формировании бренда работодателя отеля.
12. Особенности менеджмента в сегменте бутик-отелей и апарт-отелей: сравнение с управлением в крупных сетевых объектах.

Критерии оценки докладов, сообщений, рефератов

«Отлично» выполнены все требования к написанию и защите докладов, сообщений, рефератов: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Хорошо» основные требования к докладу, сообщению, реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«Удовлетворительно» имеются существенные отступления от требований к докладу, сообщению, реферату. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании докладов, сообщений, рефератов или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«Неудовлетворительно» тема докладов, сообщений, рефератов не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на экзамен

1. Дайте определение понятию «гостиничный менеджмент». Раскройте содержание его основных классических функций применительно к управлению отелем.
2. Опишите типы организационных структур, применяемых в гостиничных предприятиях (линейная, функциональная, дивизиональная, матричная). В чем их основные преимущества и недостатки? Приведите примеры использования в разных службах отеля.
3. Что такое «корпоративная культура» в контексте гостиничного бизнеса? Опишите методы ее формирования, поддержания и оценки эффективности. Приведите пример влияния корпоративной культуры на качество сервиса.
4. Раскройте роль и основные функции службы управления персоналом (HR-службы) в современном отеле. Какие ключевые процессы находятся в ее зоне ответственности?
5. Опишите поэтапный процесс подбора и найма персонала в отеле. Какие методы оценки кандидатов (интервью, тесты, ассесмент-центры) являются наиболее эффективными для разных категорий сотрудников (топ-менеджмент, линейный персонал)?
6. Что такое «онбординг» (адаптация) нового сотрудника? Разработайте программу онбординга для горничной или администратора службы приема и размещения на первые 90 дней работы.
7. Раскройте содержание теорий мотивации А. Маслоу и Ф. Герцберга. Как их принципы могут быть применены на практике для мотивации различных категорий гостиничного персонала (например, обслуживающий и управленческий персонал)?
8. Дайте определение понятию «текучесть кадров». Проанализируйте основные причины высокой текучести в гостиничной индустрии и предложите комплекс мер по ее снижению.
9. Опишите систему ключевых показателей эффективности (KPI) для сотрудников гостиницы. Приведите примеры KPI для менеджера по продажам, шеф-повара и начальника службы безопасности. Как KPI связаны с системой материального стимулирования?
10. Что такое «эмоциональный труд»? Опишите его особенности в гостиничном сервисе. Какие методы и инструменты может использовать менеджер для профилактики профессионального выгорания (синдрома эмоционального выгорания) у подчиненных?
11. Раскройте суть и этапы процесса стратегического планирования в гостиничном предприятии. Что такое SWOT-анализ и как его результаты используются при разработке стратегии?
12. Охарактеризуйте службу приема и размещения как основной доходобразующий центр. Каковы ее основные функции, цели и ключевые показатели эффективности?
13. Опишите роль и основные задачи службы домоправительства в обеспечении качества и рентабельности отеля. Какие современные технологии и стандарты работы применяются в этой службе?
14. Что такое «стандарты обслуживания»? Опишите процесс их разработки, внедрения и контроля соблюдения в отеле. Как стандарты связаны с брендом и позиционированием отеля?
15. Раскройте сущность и инструменты управления качеством услуг в гостинице. Какую роль в этом процессе играет обратная связь от гостя (отзывы, жалобы, анкеты)?
16. Дайте определение понятию «конфликт» в организации. Составьте алгоритм действий руководителя по управлению и разрешению типового конфликта: а) между двумя сотрудниками; б) между сотрудником и гостем.
17. Опишите особенности финансового менеджмента в гостиничном предприятии. Что такое операционный бюджет отеля и какие основные статьи доходов и расходов он включает?

18. Раскройте экономическую сущность и формулы расчета ключевых показателей эффективности гостиницы.

19. Что такое «управление доходами» в гостиничном бизнесе? Опишите основные инструменты и факторы, влияющие на принятие решений в этой системе (сегментация, прогнозирование, динамическое ценообразование).

20. Опишите роль маркетинга и продаж в гостиничном деле. В чем разница между функциями отдела маркетинга и отдела продаж? Как они взаимодействуют для достижения общих целей?

21. Раскройте современные тенденции в управлении взаимоотношениями с клиентами в гостиничной индустрии. Как данные о госте используются для повышения лояльности и персонализации сервиса?

22. Проанализируйте преимущества и риски использования франчайзинга как формы управления гостиничным предприятием. Каковы основные обязанности франчайзи (управляющей компании) и франчайзора (владельца бренда)?

23. Опишите основные принципы и методы организации эффективных деловых коммуникаций в гостиничном коллективе (брифинги, совещания, отчетность). Какие коммуникационные барьеры могут возникать и как их преодолевать?

24. Что такое «кросс-тренинг» (кросс-функциональное обучение)? Каковы его цели, преимущества и потенциальные риски для отеля и сотрудников? Приведите пример программы кросс-тренинга.

25. Раскройте правовые основы трудовых отношений в гостиничном предприятии. Какие основные разделы должны быть отражены в трудовом договоре с сотрудником? Опишите порядок применения дисциплинарных взысканий.

26. Опишите систему охраны труда, техники безопасности и противопожарной защиты в отеле. Каковы обязанности руководителя в этой сфере?

27. Проанализируйте влияние информационных технологий на операционную деятельность и управление персоналом в современном отеле.

28. Что такое «аутсорсинг» в гостиничном бизнесе? На примере какой-либо службы (охрана, химчистка, IT-поддержка) проанализируйте критерии принятия решения о передаче функций на аутсорсинг.

29. Опишите особенности управления в условиях кризиса (например, пандемия, падение спроса, ЧП в отеле). Каковы ключевые элементы антикризисного плана и коммуникационной стратегии?

30. Назовите и охарактеризуйте основные современные тренды и вызовы в менеджменте и управлении персоналом в гостиничной индустрии (устойчивое развитие, цифровизация, растущие ожидания гостей, гибридные форматы работы).

Критерии оценки экзамена

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного

материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ОП.02 ОСНОВЫ МАРКЕТИНГА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Широкова О.М., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Савина Е.В.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Основы маркетинга гостиничных услуг» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. «Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности,	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного	

планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	типа 1-5.	пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач. «Неудовлетворительно»
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

Процесс выявления, предвосхищения и удовлетворения потребностей клиентов с целью извлечения прибыли — это _____.

Эталон ответа: маркетинг

2. Заполните пропуск:

Философия бизнеса, ставящая во главу угла максимальную эффективность производства и снижение издержек, — это _____ концепция.

Эталон ответа: производственная

3. Заполните пропуск:

Концепция, утверждающая, что потребители будут благосклонны к продуктам, которые широко доступны и недороги, — это концепция интенсификации коммерческих _____.

Эталон ответа: усилий

4. Заполните пропуск:

Современная концепция, предполагающая, что компания должна определять нужды и потребности целевых рынков и обеспечивать желаемую удовлетворенность более эффективными, чем у конкурентов, способами, — это _____ концепция.

Эталон ответа: маркетинговая

5. Заполните пропуск:

Концепция, добавляющая к маркетинговому подходу аспекты защиты окружающей среды и общества в целом, — это концепция _____ маркетинга.

Эталон ответа: социально-этического

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

1. Заполните пропуск:

Основная особенность услуги, означающая, что ее невозможно потрогать или оценить до момента потребления, — это _____.

Эталон ответа: неосвязаемость

2. Заполните пропуск:

Неотделимость производства услуги от ее _____ означает, что услуга создается и потребляется одновременно.

Эталон ответа: потребления

3. Заполните пропуск:

Неспособность услуги к хранению называется _____.

Эталон ответа: непостоянство

4. Заполните пропуск:

Классический комплекс маркетинговых средств, известный как 4P, включает Product, Price, Place и _____.

Эталон ответа: Promotion

5. Заполните пропуск:

В расширенном маркетинг-миксе для сферы услуг (7P) добавляются такие элементы, как People, Process и Physical _____.

Эталон ответа: Evidence

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

1. Заполните пропуск:

Процесс разделения рынка на группы потребителей со схожими потребностями и характеристиками называется _____.

Эталон ответа: сегментация

2. Заполните пропуск:

Сегментация по возрасту, доходу и профессии относится к _____ критериям.

Эталон ответа: демографическим

3. Заполните пропуск:

Сегментация по образу жизни, ценностям и интересам — это _____ сегментация.

Эталон ответа: психографическая

4. Заполните пропуск:

Выбор конкретных сегментов рынка для направления маркетинговых усилий — это определение _____ рынка.

Эталон ответа: целевого

5. Заполните пропуск:

Создание четкого, отличного от конкурентов образа отеля в сознании целевых потребителей — это его _____.

Эталон ответа: позиционирование

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

1. Заполните пропуск:

Совокупность материальных и нематериальных компонентов, предлагаемых гостю, — это гостиничный _____.

Эталон ответа: продукт

2. Заполните пропуск:

Основное предложение отеля (номер на ночь) — это _____ продукт.

Эталон ответа: базовый

3. Заполните пропуск:

Дополнительные услуги, повышающие привлекательность основного предложения (ресторан, SPA), — это _____ продукт.

Эталон ответа: расширенный

4. Заполните пропуск:

Уникальное торговое предложение отеля, отличающее его от конкурентов, называется _____.

Эталон ответа: УТП

5. Заполните пропуск:

Совокупность всех продуктов и услуг, предлагаемых отелем, — это его _____ ассортимент.

Эталон ответа: продуктовый

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

1. Заполните пропуск:

Стратегия ценообразования, при которой цена устанавливается на уровне конкурентов, называется _____.

Эталон ответа: конкурентное

2. Заполните пропуск:

Установление высокой цены на новый или уникальный продукт для быстрого получения прибыли — это стратегия «_____ сливок».

Эталон ответа: снятия

3. Заполните пропуск:

Установление низкой цены для быстрого захвата доли рынка — это стратегия _____ проникновения.

Эталон ответа: цены

4. Заполните пропуск:

Динамическое изменение цен в зависимости от спроса, сезона и других факторов — это _____ ценообразование.

Эталон ответа: гибкое

5. Заполните пропуск:

Ключевой показатель, показывающий среднюю цену проданного номера за день — это _____ цена номера (ADR).

Эталон ответа: средняя

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

1. Заполните пропуск:

Канал продаж, при котором гость бронирует номер напрямую через сайт или call-центр отеля, называется _____ каналом.

Эталон ответа: прямым

2. Заполните пропуск:

Косвенные каналы продаж, такие как Booking.com или Expedia, называются _____ (OTA).

Эталон ответа: онлайн-турагентства

3. Заполните пропуск:

Любая оплачиваемая форма неличного представления и продвижения идей, товаров или услуг — это _____.

Эталон ответа: реклама

4. Заполните пропуск:

Краткосрочные побудительные меры, поощряющие покупку или бронирование (скидки, бонусы) — это стимулирование _____.

Эталон ответа: сбыта

5. Заполните пропуск:

Установление и поддержание взаимовыгодных отношений с ключевыми лицами и организациями (туроператорами, корпоративными клиентами) — это _____ с партнерами.

Эталон ответа: работа

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

1. Заполните пропуск:

Процесс привлечения на сайт отеля посетителей из органической (неоплачиваемой) выдачи поисковых систем — это _____ оптимизация (SEO).

Эталон ответа: поисковая

2. Заполните пропуск:

Оплачиваемые рекламные объявления в результатах поиска Google или Яндекс — это _____ реклама.

Эталон ответа: контекстная

3. Заполните пропуск:

Продвижение отеля через создание и распространение полезного и интересного контента — это _____ маркетинг.

Эталон ответа: контент-маркетинг

4. Заполните пропуск:

Прямой диалог с потенциальными и текущими гостями через социальные сети — это _____ маркетинг.

Эталон ответа: SMM

5. Заполните пропуск:

Автоматизированная рассылка персонализированных писем для поддержания контакта с гостями — это _____ маркетинг.

Эталон ответа: электронный

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1. Заполните пропуск:

Систематический сбор, анализ и интерпретация данных о рынке, конкурентах и потребителях — это маркетинговые _____.

Эталон ответа: исследования

2. Заполните пропуск:

Анализ сильных и слабых сторон компании, а также возможностей и угроз внешней среды — это _____-анализ.

Эталон ответа: SWOT

3. Заполните пропуск:

Изучение стратегий, цен, продуктов и преимуществ компаний, работающих на одном рынке — это анализ _____.

Эталон ответа: конкурентов

4. Заполните пропуск:

Лицо, которое регулярно пользуется услугами отеля и рекомендует его другим, — это _____ гость.

Эталон ответа: лояльный

5. Заполните пропуск:

Показатель, отражающий вероятность повторного обращения гостя и его рекомендаций, — это индекс _____ лояльности (NPS).

Эталон ответа: потребительской

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

1. Заполните пропуск:

Маркетинг, направленный на сотрудников компании как на внутренних клиентов, чтобы мотивировать их на лучшее обслуживание внешних клиентов, — это _____ маркетинг.

Эталон ответа: внутренний

2. Заполните пропуск:

Совокупность правил и процедур, определяющих уровень обслуживания, — это _____ сервиса.

Эталон ответа: стандарты

3. Заполните пропуск:

Оценка качества услуг с помощью специалиста, выступающего в роли обычного гостя, — это метод «_____ покупатель».

Эталон ответа: тайный

4. Заполните пропуск:

Мгновенная и безоговорочная компенсация гостю в случае ошибки или жалобы называется _____ сервисом.

Эталон ответа: гарантированным

5. Заполните пропуск:

Постоянный процесс улучшения всех аспектов деятельности отеля, вовлекающий всех сотрудников, — это _____ управление качеством (TQM).

Эталон ответа: всеобщее

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

1. Заполните пропуск:

Стратегия продаж, направленная на предложение гостю более дорогого номера или дополнительных услуг, — это _____.

Эталон ответа: апселлинг

2. Заполните пропуск:

Стратегия продажи сопутствующих услуг (ужин в ресторане, спа-процедуры) уже забронировавшему номер гостю — это _____.

Эталон ответа: кросс-селлинг

3. Заполните пропуск:

Управление взаимодействием с гостем на всех этапах его жизненного цикла для максимизации лояльности — это управление _____ с клиентами (CRM).

Эталон ответа: отношениями

4. Заполните пропуск:

Принцип «гость всегда прав» является основой _____ ориентации компании.

Эталон ответа: клиентоориентированности

5. Заполните пропуск:

Маркетинговая стратегия, основанная на создании положительного опыта (эмоций и впечатлений) гостя на всех точках контакта, — это маркетинг _____.

Эталон ответа: впечатлений

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

1. Заполните пропуск:

План, объединяющий рекламу, PR, стимулирование сбыта и прямые продажи для достижения маркетинговых целей, — это комплекс маркетинговых _____.

Эталон ответа: коммуникаций

2. Заполните пропуск:

Плата, которую отель выплачивает онлайн-турагентству (OTA) за каждое бронирование, называется _____.

Эталон ответа: комиссией

3. Заполните пропуск:

Процентное отношение числа занятых номеров к общему числу доступных номеров за период — это коэффициент _____ (ОСС).

Эталон ответа: загрузки

4. Заполните пропуск:

Показатель дохода, приходящегося на один доступный номер в день — это _____ на доступный номер.

Эталон ответа: доход

5. Заполните пропуск:

Маркетинг, ориентированный на привлечение и удержание наиболее прибыльных для отеля гостей, — это _____ маркетинг.

Эталон ответа: прибыльный

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Основной особенностью гостиничной услуги является ее неосвязаемость (нематериальность).

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Производственная концепция маркетинга утверждает, что потребители благосклонны к продуктам, которые требуют минимальных усилий для их приобретения.

1) Верно

2) Неверно. Производственная концепция фокусируется на эффективности производства и доступности.

3. Верно ли утверждение.

Современная маркетинговая концепция основана на нуждах и потребностях целевых рынков.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Несохраняемость услуги означает, что ее качество может сильно варьироваться в зависимости от того, кто и когда ее предоставляет.

1) Верно

2) Неверно. Несохраняемость — это невозможность хранения услуги.

5. Верно ли утверждение.

Социально-этический маркетинг учитывает не только удовлетворение потребностей клиентов, но и благополучие общества в долгосрочной перспективе.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Классический комплекс маркетинга 4P для гостиничного продукта включает: Product, Price, Place и Promotion.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

В расширенном комплексе 7Р для услуг элемент «Process» относится к архитектурному дизайну здания отеля.

1) Верно

2) **Неверно. «Process» — это процедуры, механизмы и последовательности действий по предоставлению услуги.**

3. Верно ли утверждение.

Элемент «People» в комплексе 7Р подчеркивает критическую роль персонала в формировании впечатления гостя и качества услуги.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

«Physical Evidence» — это исключительно сам номер гостиницы.

1) Верно

2) **Неверно. Это вся материальная среда, подтверждающая качество услуги: здание, интерьер, униформа, сайт, бланки.**

5. Верно ли утверждение.

Канал распределения (Place) в гостиничном бизнесе включает как прямые продажи, так и работу с онлайн-турагентствами (OTA).

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Сегментация рынка — это процесс объединения всех потребителей в одну большую группу для массового маркетинга.

1) Верно

2) **Неверно. Сегментация — это, наоборот, разделение рынка на группы (сегменты) с общими характеристиками.**

2. Верно ли утверждение.

Демографическая сегментация может основываться на возрасте, доходе и семейном положении гостей.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Позиционирование — это создание четкого, отличного от конкурентов образа отеля в сознании целевой аудитории.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Выбор целевого рынка происходит после этапа позиционирования.

1) Верно

2) **Неверно. Сначала проводится сегментация, затем выбор целевых сегментов, и только потом — разработка позиционирования для них.**

5. Верно ли утверждение.

Психографическая сегментация учитывает образ жизни, ценности и интересы потребителей.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Уникальное торговое предложение (УТП) отеля должно подчеркивать его ключевое отличие от конкурентов.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Стратегия ценообразования «снятия сливок» предполагает установление низкой цены для быстрого захвата доли рынка.

1) Верно

2) **Неверно. «Снятие сливок» — это установление высокой цены на новый/уникальный продукт.**

3. Верно ли утверждение.

Динамическое ценообразование (Yield Management) позволяет гибко менять цену номера в зависимости от спроса и сезона.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Основной (базовый) продукт отеля — это только номер для ночлега.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Конкурентное ценообразование всегда означает установление цены ниже, чем у конкурентов.

1) Верно

2) **Неверно. Оно означает ориентацию на уровень цен конкурентов, который может быть как низким, так и высоким.**

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

1. Верно ли утверждение.

Стимулирование сбыта (Sales Promotion) — это долгосрочные программы лояльности.

1) Верно

2) **Неверно. Это краткосрочные побудительные меры (скидки, акции, бонусы) для увеличения продаж.**

2. Верно ли утверждение.

Public Relations (PR) направлены на формирование и поддержание благоприятного имиджа отеля.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Контекстная реклама — это объявления, показываемые в результатах поиска на основе ключевых слов.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Основная цель SEO (поисковой оптимизации) — мгновенное увеличение трафика на сайт через платную рекламу.

1) Верно

2) Неверно. SEO — это работа над органическим (неоплачиваемым) трафиком, что является долгосрочной стратегией.

5. Верно ли утверждение.

E-mail маркетинг эффективен для поддержания отношений с постоянными гостями и информирования о специальных предложениях.

1) Верно

2) Неверно.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

1. Верно ли утверждение.

Индекс потребительской лояльности (Net Promoter Score - NPS) измеряет готовность гостя рекомендовать отель.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Внутренний маркетинг фокусируется только на привлечении новых клиентов.

1) Верно

2) Неверно. Он фокусируется на сотрудниках как на внутренних клиентах, мотивируя их на лучшее обслуживание внешних.

3. Верно ли утверждение.

Гарантированный сервис (Service Recovery) подразумевает немедленное и безоговорочное исправление ошибки в пользу гостя.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Программа лояльности должна быть одинаковой для всех гостей, чтобы не создавать дискриминации.

1) Верно

2) Неверно. Эффективные программы часто имеют многоуровневую структуру, по-разному вознаграждая гостей в зависимости от их ценности.

5. Верно ли утверждение.

Метод «Тайный покупатель» (Mystery Shopper) используется для независимой оценки соответствия стандартам сервиса.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Прямой канал продаж (через сайт отеля) всегда менее выгоден для отеля, чем канал через ОТА.

1) Верно

2) Неверно. Прямой канал выгоднее, так как позволяет избежать комиссий ОТА и напрямую строить отношения с гостем.

2. Верно ли утверждение.

Код GDS (Global Distribution System) используется тур агентами и корпоративными клиентами для бронирования.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Комиссия OTA — это фиксированная плата, которую отель платит раз в год за размещение на платформе.

1) Верно

2) **Неверно. Это процент (обычно 15-25%) от стоимости каждого бронирования, полученного через OTA.**

4. Верно ли утверждение.

Метод директ-маркетинга может включать персонализированные рассылки по почте или email.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Функция Best Available Rate (BAR) гарантирует, что цена на сайте отеля не выше, чем в каналах OTA.

1) Верно

2) Неверно.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1. Верно ли утверждение.

SWOT-анализ изучает только внутренние сильные и слабые стороны компании.

1) Верно

2) **Неверно. Он изучает и внутренние (Сильные/Слабые стороны), и внешние факторы (Возможности/Угрозы).**

2. Верно ли утверждение.

Анализ конкурентов включает изучение их цен, продуктов, позиционирования и маркетинговых активностей.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Первичные маркетинговые исследования — это сбор уже существующих данных из открытых источников.

1) Верно

2) **Неверно. Первичные исследования — это сбор новых данных специально для конкретной задачи (опросы, фокус-группы).**

4. Верно ли утверждение.

Отзывы гостей на TripAdvisor и OTA являются важным источником информации для анализа качества услуг.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Показатель RevPAR рассчитывается как отношение выручки ресторана к количеству посадочных мест.

1) Верно

2) **Неверно. RevPAR — доход на доступный номер. Это ключевой показатель для номерного фонда.**

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

1. Верно ли утверждение.

Апселлинг (Upselling) — это предложение гостю более дорогой альтернативы выбранной услуги.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Кросс-селлинг (Cross-selling) — это продажа абсолютно не связанных с основным заказом услуг.

1) Верно

2) Неверно. Это продажа дополняющих или сопутствующих услуг (ужин в ресторане к бронированию номера).

3. Верно ли утверждение.

Стратегия пакетирования (Packaging) объединяет несколько услуг (например, номер + завтрак + SPA) по специальной цене.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Управление доходами (Revenue Management) фокусируется только на максимизации коэффициента загрузки (Occupancy).

1) Верно

2) Неверно. Оно фокусируется на максимизации общего дохода (RevPAR), балансируя между ценой (ADR) и загрузкой.

5. Верно ли утверждение.

Партнерские программы с авиакомпаниями или банками являются примером стратегии совместного маркетинга.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Маркетинг впечатлений (Experience Marketing) фокусируется на создании эмоциональной связи и уникальных воспоминаний у гостя.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Контент-маркетинг в гостеприимстве может включать ведение блога о местных достопримечательностях.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Геомаркетинг (Geomarketing) использует данные о местоположении для таргетирования рекламы только на международных туристов.

1) Верно

2) Неверно. Он может использоваться для таргетинга на гостей в определенном радиусе, в конкретном городе или стране, не только на международных.

4. Верно ли утверждение.

User Generated Content (UGC) — это контент, создаваемый и публикуемый самими гостями (фото, отзывы).

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Устойчивый (зеленый) маркетинг не влияет на решение о покупке современного, экологически сознательного путешественника.

1) Верно

2) **Неверно. Для растущего сегмента сознательных потребителей это является важным фактором выбора.**

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

1. Верно ли утверждение.

Показатель ADR (Average Daily Rate) рассчитывается как общий доход от номеров, деленный на число проданных номеров.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Комплекс маркетинговых коммуникаций (IMC) предполагает разрозненное и несогласованное использование различных инструментов продвижения.

1) Верно

2) **Неверно. С, наоборот, предполагает скоординированное и интегрированное использование всех каналов коммуникации для передачи единого сообщения.**

3. Верно ли утверждение.

Программа лояльности — это инструмент CRM (Customer Relationship Management).

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Миссия отеля — это конкретное числовое значение плана по выручке на следующий год.

1) Верно

2) **Неверно. Миссия — это общая философия, цель существования компании.**

5. Верно ли утверждение.

Клиентоориентированность означает, что все решения в отеле принимаются исходя из удобства внутренних процессов.

1) Верно

2) **Неверно. Клиентоориентированность означает принятие решений, в первую очередь, исходя из потребностей и удобства гостя.**

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Самостоятельная работа Темы докладов, сообщений, рефератов

1. Эволюция маркетинговых концепций и их применение в современном гостиничном бизнесе.

2. Особенности услуги как товара и их влияние на маркетинговую стратегию отеля.

3. Разработка и реализация успешного позиционирования отеля на конкурентном рынке.
4. Маркетинг-микс 7Р в гостиничном деле: от теории к практике.
5. Стратегии и методы сегментации гостиничного рынка: поиск своего целевого гостя.
6. Ценовая политика отеля: от расчета себестоимости до динамического ценообразования.
7. Роль и функции каналов распределения (дистрибуции) в гостиничном маркетинге.
8. Интегрированные маркетинговые коммуникации (ИМС) в индустрии гостеприимства.
9. Цифровая трансформация гостиничного маркетинга: тренды и кейсы.
10. Управление онлайн-репутацией отеля.
11. Разработка и внедрение программ лояльности для повышения CLV.
12. Внутренний маркетинг как основа качества сервиса и клиентоориентированности.
13. Маркетинг впечатлений: создание незабываемых эмоций для гостя.
14. Устойчивый (зеленый) маркетинг в гостеприимстве: тренд или конкурентное преимущество?
15. Кризисные коммуникации и маркетинг в гостиничном бизнесе: план действий.

Критерии оценки докладов, сообщений, рефератов

«Отлично» выполнены все требования к написанию и защите докладов, сообщений, рефератов: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Хорошо» основные требования к докладу, сообщению, реферата и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«Удовлетворительно» имеются существенные отступления от требований к докладу, сообщению, реферату. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании докладов, сообщений, рефератов или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«Неудовлетворительно» тема докладов, сообщений, рефератов не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой

1. Дайте определение маркетинга в гостиничном бизнесе. В чем его основная цель?
2. Опишите ключевые особенности гостиничной услуги (неосвязаемость, неотделимость, несохраняемость, вариабельность) и их маркетинговые последствия.
3. Раскройте суть маркетинговой концепции и социально-этического маркетинга. Приведите примеры их применения в отеле.
4. Что такое комплекс маркетинга? Опишите классическую модель 4Р и расширенную модель 7Р применительно к гостинице.
5. Дайте определение сегментации рынка. Назовите и охарактеризуйте основные критерии сегментации гостиничной аудитории.
6. Что такое целевой рынок и позиционирование? Опишите этапы разработки позиционирования для нового бутик-отеля.
7. Объясните разницу между прямыми и косвенными каналами распределения в гостиничном бизнесе. Приведите примеры.
8. Что такое интегрированные маркетинговые коммуникации (IMC)? Почему их координация важна для отеля?
9. Опишите процесс и методы ценообразования в отеле. Что такое управление доходами?
10. Раскройте содержание понятий ADR, RevPAR, Occupancy. Как эти показатели взаимосвязаны и что они характеризуют?
11. Каковы основные цели и инструменты продвижения гостиничных услуг? Дайте краткую характеристику каждому.
12. Какую роль в продвижении отеля играют Public Relations (PR)? Приведите примеры PR-активностей.
13. Опишите современные инструменты цифрового маркетинга в гостиничном бизнесе (SEO, контекстная реклама, SMM).
14. Что такое управление онлайн-репутацией (ORM) и почему оно критически важно для отеля?
15. Дайте определение и опишите цели программ лояльности. Какие типы программ наиболее эффективны?
16. Что такое клиентоориентированность и как она реализуется в повседневной работе отеля?
17. Объясните разницу между апселлингом и кросс-селлингом. Приведите примеры в гостиничном контексте.
18. Как внутренний маркетинг влияет на качество обслуживания и удовлетворенность гостей?
19. Что такое SWOT-анализ и как его результаты используются при разработке маркетинговой стратегии отеля?
20. Для чего проводятся маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе? Назовите основные методы сбора первичной информации.
21. Что входит в структуру маркетингового плана отеля?
22. Как измеряется эффективность маркетинговых активностей? Какие количественные и качественные показатели используются?
23. Охарактеризуйте тренд «маркетинг впечатлений» в индустрии гостеприимства.
24. Что такое устойчивый (зеленый) маркетинг и как он может стать конкурентным преимуществом для отеля?
25. Какое влияние оказала пандемия и развитие технологий на маркетинговые коммуникации в гостиничном бизнесе? Назовите ключевые изменения.

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

**ОП.03 ПРАВОВОЕ И ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Полунина Е.М., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Савина Е.В.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. «Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. «Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 07. Содействовать	Задания открытого типа 1-5.	

сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Задания комбинированного типа 1-5.	пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач. «Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2.	
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	

требуемого уровня качества обслуживания гостей.		
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

Основной закон, имеющий высшую юридическую силу в России, — это _____ Российской Федерации.

Эталон ответа: Конституция

2. Заполните пропуск:

Отрасль права, регулирующая имущественные и личные неимущественные отношения, — это _____ право.

Эталон ответа: гражданское

3. Заполните пропуск:

Нормативный правовой акт, принимаемый представительным органом государственной власти, — это _____.

Эталон ответа: закон

4. Заполните пропуск:

Система общеобязательных правил поведения, установленных государством, — это _____.

Эталон ответа: право

5. Заполните пропуск:

Физическое или юридическое лицо, имеющее субъективные права и юридические обязанности, — это _____ права.

Эталон ответа: субъект

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

1. Заполните пропуск:

Способность лица своими действиями приобретать и осуществлять права и обязанности — это _____.

Эталон ответа: дееспособность

2. Заполните пропуск:

Совокупность правовых норм, регулирующих однородные общественные отношения, — это _____ права.

Эталон ответа: отрасль

3. Заполните пропуск:

Документ, который составляется при нарушении работником трудовой дисциплины, — это _____ о дисциплинарном проступке.

Эталон ответа: акт

4. Заполните пропуск:

Основной документ, регулирующий трудовые отношения между работником и работодателем, — это трудовой _____.

Эталон ответа: договор

5. Заполните пропуск:

Документ, содержащий перечень основных обязанностей работника, — это должностная _____.

Эталон ответа: инструкция

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

1. Заполните пропуск:

Временное отсутствие работника на рабочем месте по уважительной причине — это _____.

Эталон ответа: отпуск

2. Заполните пропуск:

Документ, являющийся основанием для издания приказа о приеме на работу, — это заявление _____.

Эталон ответа: кандидата

3. Заполните пропуск:

Ежегодный оплачиваемый отпуск должен составлять не менее _____ календарных дней.

Эталон ответа: 28

4. Заполните пропуск:

Документ, в котором фиксируется время прихода и ухода сотрудника с работы, — это табель учета _____ времени.

Эталон ответа: рабочего

5. Заполните пропуск:

Расторжение трудового договора по инициативе работника называется _____.

Эталон ответа: увольнением

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

1. Заполните пропуск:

Испытание при приеме на работу не может превышать _____ месяцев, за исключением некоторых случаев.

Эталон ответа: трех

2. Заполните пропуск:

Документ, подтверждающий трудовую деятельность и стаж работника, — это трудовая _____.

Эталон ответа: книжка

3. Заполните пропуск:

Лицо, состоящее в трудовых отношениях с работодателем, — это _____.

Эталон ответа: работник

4. Заполните пропуск:

Договор, по которому одна сторона (гостиница) обязуется предоставить другой стороне (гостю) помещение на срок, — это договор _____ найма жилого помещения.

Эталон ответа: краткосрочного

5. Заполните пропуск:

Договор, по которому исполнитель обязуется оказать услуги, а заказчик — их оплатить, — это договор _____ оказания услуг.

Эталон ответа: возмездного

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

1. Заполните пропуск:

Соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей — это _____.

Эталон ответа: договор

2. Заполните пропуск:

Денежная сумма, выдаваемая одной из договаривающихся сторон в счет причитающихся с нее платежей и в доказательство заключения договора, — это _____.

Эталон ответа: задаток

3. Заполните пропуск:

Договор, по которому гостиница передает право управления отелем под своим брендом другой компании, — это _____ договор.

Эталон ответа: франчайзинговый

4. Заполните пропуск:

Документ, подтверждающий факт оказания услуги и подлежащий оплате, — это _____.

Эталон ответа: счет

5. Заполните пропуск:

Прекращение действия договора до истечения срока его действия по соглашению сторон называется _____.

Эталон ответа: расторжением

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

1. Заполните пропуск:

Односторонний отказ от исполнения договора возможен в случаях, прямо предусмотренных _____ или договором.

Эталон ответа: законом

2. Заполните пропуск:

Основной закон, регулирующий отношения между потребителем и исполнителем услуги, — это Закон РФ «О защите прав _____».

Эталон ответа: потребителей

3. Заполните пропуск:

Документ, устанавливающий внутренний порядок проживания в гостинице, — это _____ проживания.

Эталон ответа: правила

4. Заполните пропуск:

Информация об услугах в обязательном порядке должна быть доведена до сведения потребителя до заключения _____ договора.

Эталон ответа: публичного

5. Заполните пропуск:

Если услуга оказана с недостатками, потребитель вправе потребовать безвозмездного _____ недостатков.

Эталон ответа: устранения

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

1. Заполните пропуск:

Документ, который заполняет гость при заселении в отель, — это _____ - регистрационная карта.

Эталон ответа: гостя

2. Заполните пропуск:

Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю в сфере защиты прав потребителей — это _____.

Эталон ответа: Роспотребнадзор

3. Заполните пропуск:

Гость, проживающий в отеле, является _____ гостиничных услуг.

Эталон ответа: потребителем

4. Заполните пропуск:

При причинении вреда жизни или здоровью гостя ответственность несет _____ услуги.

Эталон ответа: исполнитель

5. Заполните пропуск:

Документ, подтверждающий право гостиницы на осуществление деятельности по размещению, — это _____ о внесении в реестр.

Эталон ответа: уведомление

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

1. Заполните пропуск:

Обязательное для всех лиц и организаций соблюдение правил, направленных на спасение людей и ценностей при пожаре, — это _____ безопасность.

Эталон ответа: пожарная

2. Заполните пропуск:

Система мер по защите личности, общества и государства от внешних и внутренних угроз — это _____ безопасность.

Эталон ответа: национальная

3. Заполните пропуск:

Комплекс мер по обеспечению защиты гостей, персонала и имущества отеля — это _____ безопасность.

Эталон ответа: гостиничная

4. Заполните пропуск:

Документ, который обязан проверить администратор при заселении иностранного гражданина, — это миграционная _____.

Эталон ответа: карта

5. Заполните пропуск:

Лицо, ответственное за соблюдение правил пожарной безопасности в отеле, назначается приказом и называется _____ пожарной безопасности.

Эталон ответа: ответственным

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

1. Заполните пропуск:

Регистрация иностранных граждан по месту пребывания осуществляется в органах _____ по вопросам миграции.

Эталон ответа: МВД

2. Заполните пропуск:

Первичный учетный документ, подтверждающий факт хозяйственной жизни, — это _____ учетный документ.

Эталон ответа: первичный

3. Заполните пропуск:

Документ, выдаваемый гостю при выезде и содержащий все финансовые операции, — это _____ счет.

Эталон ответа: гостевой

4. Заполните пропуск:

Денежный документ, подтверждающий произведенную оплату, — это _____ чек.

Эталон ответа: чек

5. Заполните пропуск:

Сводный документ, отражающий финансово-хозяйственную деятельность отеля за период, — это _____ отчетность.

Эталон ответа: бухгалтерская

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1. Заполните пропуск:

Документ, на основании которого производятся cash-расчеты с гостем, — это приходный _____ ордер.

Эталон ответа: кассовый

2. Заполните пропуск:

Налог, который является основным для гостиничного предприятия на общей системе налогообложения, — это налог на _____.

Эталон ответа: прибыль

3. Заполните пропуск:

Документ, удостоверяющий право гостиницы применять упрощенную систему налогообложения (УСН), — это _____ из налоговой инспекции.

Эталон ответа: уведомление

4. Заполните пропуск:

Орган, осуществляющий федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор, — это _____.

Эталон ответа: Роспотребнадзор

5. Заполните пропуск:

Основной нормативный документ, устанавливающий санитарные требования к гостиницам, — это СанПиН (Санитарные _____ и нормы).

Эталон ответа: правила

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

1. Заполните пропуск:

Утрата документом юридической силы с течением времени или в связи с событием называется _____ силы документа.

Эталон ответа: утратой

2. Заполните пропуск:

Деловая бумага, оформленная с соблюдением определенных правил и требований, — это _____ документ.

Эталон ответа: официальный

3. Заполните пропуск:

Несоблюдение простой письменной формы сделки лишает стороны права в случае спора ссылаться на свидетельские _____.

Эталон ответа: показания

4. Заполните пропуск:

Один из принципов трудового права, запрещающий принудительный труд, — это _____ труда.

Эталон ответа: свобода

5. Заполните пропуск:

Юридический факт, с которым закон связывает возникновение, изменение или прекращение правоотношений, — это _____.

Эталон ответа: основание

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

1. Заполните пропуск:

Документ, подтверждающий безопасность постельного белья и принадлежностей, — _____ соответствия.

Эталон ответа: сертификат

2. Заполните пропуск:

План мероприятий по проведению уборки и дезинфекции помещений отеля — это график _____ работ.

Эталон ответа: санитарно-гигиенических

3. Заполните пропуск:

Письменное требование потребителя к исполнителю об устранении нарушений договора — это _____ жалоба.

Эталон ответа: претензия

4. Заполните пропуск:

Официальный ответ на поступившую претензию называется _____ на претензию.

Эталон ответа: ответ

5. Заполните пропуск:

Лицо, обращающееся в суд за защитой своего нарушенного права, — это _____.

Эталон ответа: истец

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

1. Заполните пропуск:

Лицо, к которому предъявлено исковое требование, — это _____.

Эталон ответа: ответчик

2. Заполните пропуск:

Орган, разрешающий гражданско-правовые споры, — это суд _____ юстиции.

Эталон ответа: общей

3. Заполните пропуск:

Защита информации, составляющей коммерческую ценность для отеля, — это охрана _____ тайны.

Эталон ответа: коммерческой

4. Заполните пропуск:

Сведения о фактах, событиях и обстоятельствах частной жизни гражданина, — это его _____ данные.

Эталон ответа: персональные

5. Заполните пропуск:

Федеральный закон, регулирующий обработку персональных данных, — это ФЗ «О _____ данных».

Эталон ответа: персональных

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

1. Заполните пропуск:

Согласие гостя на обработку его персональных данных должно быть конкретным, информированным и _____.

Эталон ответа: сознательным

2. Заполните пропуск:

Документ, фиксирующий передачу материальных ценностей (например, в кладовой) под ответственность, — это _____ сдачи-приемки.

Эталон ответа: акт

3. Заполните пропуск:

Основной документ учета номерного фонда, отражающий статус каждого номера, — это _____ номерного фонда.

Эталон ответа: картотека

4. Заполните пропуск:

Ежедневный отчет, составляемый в службе приема и размещения, — это _____ отчет.

Эталон ответа: сменный

5. Заполните пропуск:

Документ, фиксирующий инвентаризацию имущества в номере после выезда гостя, — это _____ осмотра номера.

Эталон ответа: акт

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

1. Заполните пропуск:

Карта, содержащая информацию о предпочтениях постоянного гостя, — это _____ карта гостя.

Эталон ответа: история

2. Заполните пропуск:

Юридическое лицо, коммерческая организация, уставный капитал которой разделен на доли, — это общество с _____ ответственностью (ООО).

Эталон ответа: ограниченной

3. Заполните пропуск:

Учредительный документ юридического лица, определяющий его правовое положение, — это _____.

Эталон ответа: устав

4. Заполните пропуск:

Высший орган управления в обществе с ограниченной ответственностью — это общее собрание _____.

Эталон ответа: участников

5. Заполните пропуск:

Руководитель гостиницы, действующий без доверенности, — это _____ директор.

Эталон ответа: генеральный

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

1. Заполните пропуск:

Вид юридической ответственности за совершение административного правонарушения — это _____ ответственность.

Эталон ответа: административная

2. Заполните пропуск:

Наложение денежного взыскания за нарушение законодательства — это _____.

Эталон ответа: штраф

3. Заполните пропуск:

Правонарушение, посягающее на общественный порядок, за которое установлена административная ответственность, — это административное _____.

Эталон ответа: правонарушение

4. Заполните пропуск:

Договор, по которому страховщик обязуется возместить ущерб при наступлении страхового случая, — это договор _____.

Эталон ответа: страхования

5. Заполните пропуск:

Страхование ответственности за причинение вреда жизни или здоровью гостя — это страхование гражданской _____.

Эталон ответа: ответственности

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

1. Заполните пропуск:

Документ, удостоверяющий личность гражданина за пределами его страны, — это _____ паспорт.

Эталон ответа: заграничный

2. Заполните пропуск:

Международная система классификации гостиниц — это «_____».

Эталон ответа: звезды

3. Заполните пропуск:

Документ, регулирующий порядок выезда граждан РФ за границу, — это Федеральный закон «О порядке выезда из Российской Федерации и _____ в Российскую Федерацию».

Эталон ответа: въезда

4. Заполните пропуск:

Документ в электронной форме, подписанный квалифицированной электронной подписью, приравнивается к документу на бумажном носителе с _____ подписью.

Эталон ответа: собственноручной

5. Заполните пропуск:

Юридически значимый обмен документами в электронной форме между контрагентами — это электронный _____ (ЭДО).

Эталон ответа: документооборот

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

1. Заполните пропуск:

Разрешение на ведение определенного вида деятельности, выдаваемое уполномоченным государственным органом, — это _____.

Эталон ответа: лицензия

2. Заполните пропуск:

Документ, устанавливающий технические и качественные характеристики товара или услуги, — это _____.

Эталон ответа: стандарт

3. Заполните пропуск:

Система обязательных требований к продукции, процессам производства и оказания услуг — это _____ регулирование.

Эталон ответа: техническое

4. Заполните пропуск:

Право автора на результат интеллектуальной деятельности охраняется законом об _____ собственности.

Эталон ответа: интеллектуальной

5. Заполните пропуск:

Незаконное использование товарного знака гостиничной сети является нарушением прав на _____ знак.

Эталон ответа: товарный

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

1. Заполните пропуск:

Деятельность по управлению отелем, осуществляемая специализированной компанией на основе договора, — это _____ управление.

Эталон ответа: гостиничное

2. Заполните пропуск:

Плата, вносимая франчайзи (пользователем) франчайзеру (правообладателю) за использование бренда, — это _____.

Эталон ответа: роялти

3. Заполните пропуск:

Документ, фиксирующий ход и результаты проведения инвентаризации, — это _____ инвентаризации.

Эталон ответа: опись

4. Заполните пропуск:

Официальное обращение гражданина с требованием о восстановлении нарушенных прав — это _____.

Эталон ответа: жалоба

5. Заполните пропуск:

Выраженное в письменной форме волеизъявление гражданина распорядиться своим имуществом на случай смерти — это _____.

Эталон ответа: завещание

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

1. Заполните пропуск:

Распорядительный документ, издаваемый руководителем для решения основных оперативных задач, — это _____.

Эталон ответа: приказ

2. Заполните пропуск:

Документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятых решений на совещании, — это _____.

Эталон ответа: протокол

3. Заполните пропуск:

Документ, направляемый в другую организацию или должностному лицу по вопросам информационного или оперативного взаимодействия, — это _____ письмо.

Эталон ответа: служебное

4. Заполните пропуск:

Совокупность документов, образовавшихся в деятельности организации, — это _____.

Эталон ответа: архив

5. Заполните пропуск:

Присвоение документу регистрационного номера и записи кратких сведений о нем — это _____ документа.

Эталон ответа: регистрация

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

1. Заполните пропуск:

Система норм нравственного поведения работника гостиничной сферы — это профессиональная _____.

Эталон ответа: этика

2. Заполните пропуск:

Документ, определяющий квалификационные требования к работнику определенной профессии, — это _____ стандарт.

Эталон ответа: профессиональный

3. Заполните пропуск:

Предвзятое отношение к гостю по признаку расы, пола, возраста и т.д. является _____.

Эталон ответа: дискриминацией

4. Заполните пропуск:

Проверка финансово-хозяйственной деятельности организации независимыми специалистами — это _____.

Эталон ответа: аудит

5. Заполните пропуск:

Внутренняя проверка, проводимая силами самой организации, — это _____ контроль.

Эталон ответа: внутренний

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

1. Заполните пропуск:

Плановая проверка организации государственными контрольными органами — это _____ проверка.

Эталон ответа: плановая

2. Заполните пропуск:

Совокупность документов, регламентирующих структуру, задачи и деятельность организации, — это _____ документация.

Эталон ответа: организационная

3. Заполните пропуск:

Обязательство, в силу которого одно лицо обязано совершить в пользу другого лица определенное действие, — это _____.

Эталон ответа: обязанность

4. Заполните пропуск:

Предусмотренная законом или договором мера государственного принуждения за совершенное правонарушение — это _____.

Эталон ответа: ответственность

5. Заполните пропуск:

Заключение договора путем обмена документами посредством связи называется заключением договора в _____ форме.

Эталон ответа: письменной

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Трудовой договор с горничной или портье обязательно должен быть заключен в письменной форме.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Испытательный срок для администратора гостиницы может быть установлен продолжительностью 6 месяцев.

1) Верно

2) Неверно. По общему правилу, испытательный срок не может превышать 3 месяцев.

3. Верно ли утверждение.

Правила внутреннего трудового распорядка (ПВТР) являются локальным нормативным актом, обязательным для всех сотрудников отеля.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Гостиница вправе в одностороннем порядке изменить условия трудового договора сотрудника (например, график работы) без его согласия, уведомив за 3 дня.

1) Верно

2) Неверно. Изменение определенных сторонами условий трудового договора допускается только по соглашению сторон.

5. Верно ли утверждение.

Должностная инструкция сотрудника службы приема и размещения должна быть ему ознакомлена под подпись.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Договор возмездного оказания гостиничных услуг является публичным договором.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Гостевая (поселенческая) карта, заполняемая при заселении, является неотъемлемой частью договора на оказание гостиничных услуг.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Гостиница вправе отказать в заселении гостю без объяснения причин, если есть свободные номера.

1) Верно

2) **Неверно. По общему правилу, заключение публичного договора для гостиницы обязательно.**

4. Верно ли утверждение.

Правила проживания в гостинице, с которыми гость знакомится при заселении, являются частью договора и обязательны для выполнения.

1) **Верно**

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Предоплата за номер, внесенная гостем при бронировании, всегда считается задатком.

1) Верно

2) **Неверно. Внесенная сумма считается авансом, если в договоре/квитанции прямо не указано, что это задаток.**

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

1. Верно ли утверждение.

Гость вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной гостиничной услуги (например, кража вещей из номера по вине отеля).

1) **Верно**

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Претензия гостя о некачественной услуге (холодная вода, грязный номер) должна быть рассмотрена гостиницей в течение 30 дней.

1) Верно

2) **Неверно. Срок рассмотрения претензии потребителя по закону — 10 дней.**

3. Верно ли утверждение.

Гость имеет право на безопасность оказываемой услуги, что включает и противопожарную безопасность.

1) **Верно**

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Если гость отказался от услуги в связи с некачественным обслуживанием, гостиница вправе удержать всю стоимость предоплаты в качестве штрафа.

1) Верно

2) **Неверно. При отказе от услуги по вине исполнителя (гостиницы) потребителю должны быть возвращены все уплаченные суммы.**

5. Верно ли утверждение.

Гостиница обязана довести до сведения гостя фирменное наименование и местонахождение своей организации.

1) **Верно**

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Кассовый чек или бланк строгой отчетности (БСО) должен быть выдан гостю при оплате наличными деньгами.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Гостевой счет является первичным учетным документом, подтверждающим все финансовые операции гостя за период проживания.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Гостиница вправе устанавливать любую комиссию за прием платежа банковской картой, перенося затраты на эквайринга на гостя.

1) Верно

2) Неверно. Взимание дополнительной комиссии за оплату картой противоречит условиям договора с банком-эквайером и закону о защите прав потребителей.

4. Верно ли утверждение.

Акт об оказании услуг составляется для корпоративных клиентов и служит основанием для оплаты по безналичному расчету.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Сумма депозита (гарантийного платежа), внесенная гостем при заселении, всегда переходит в доход гостиницы и не возвращается.

1) Верно

2) Неверно. Депозит — это обеспечительный платеж.

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

1. Верно ли утверждение.

Гостиница обязана осуществлять регистрацию иностранных граждан по месту пребывания и передавать сведения в территориальный орган МВД.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Администратор отеля вправе в любое время войти в номер гостя для проведения плановой уборки без его согласия.

1) Верно

2) Неверно. Номер является временным жилищем гостя.

3. Верно ли утверждение.

План эвакуации на случай пожара должен быть вывешен на каждом этаже гостиницы.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Гостиница несет ответственность за сохранность автомобиля гостя, припаркованного на бесплатной открытой парковке отеля.

1) Верно

2) Неверно. Ответственность за сохранность автомобиля на бесплатной неохраняемой парковке, как правило, не возникает, если иное прямо не оговорено в договоре.

5. Верно ли утверждение.

Служба безопасности отеля вправе досматривать личные вещи сотрудников при выходе с работы для предотвращения хищений.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Гостиница обязана иметь действующее санитарно-эпидемиологическое заключение (или декларацию соответствия) на осуществление деятельности.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Постельное белье в номере должно меняться по требованию гостя, но не реже одного раза в 10 дней.

- 1) Верно

2) Неверно. Смена постельного белья должна производиться не реже одного раза в 5 дней, а полотенце — ежедневно (по нормам СанПиН для гостиниц).

3. Верно ли утверждение.

В гостинице должна быть организована производственный контроль, включающий лабораторные исследования воды и уборочного инвентаря.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Персонал гостиницы, связанный с приготовлением и раздачей пищи (в ресторане отеля), обязан иметь медицинские книжки.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

СанПиН устанавливает обязательную ежегодную дезинсекцию и дератизацию помещений отеля.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Журнал регистрации прибывших гостей должен храниться в гостинице не менее 1 года.

- 1) Верно

2) Неверно. Журналы учета гостей (включая иностранных граждан) подлежат хранению не менее 5 лет.

2. Верно ли утверждение.

Карточка гостя используется для учета персональных предпочтений постоянного клиента.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Отчетность о миграционном учете иностранных граждан передается в МВД только по запросу.

1) Верно

2) **Неверно. Передача сведений является обязательной и производится в установленные законом сроки (в электронном виде).**

4. Верно ли утверждение.

График загрузки номерного фонда является внутренним оперативным документом.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Акт о порче имущества гостиницы гостем составляется в присутствии свидетелей и подписывается сторонами.

1) Верно

2) Неверно.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

1. Верно ли утверждение.

Обработка персональных данных гостя (паспорт, ФИО) возможна только с его согласия.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Гостиница вправе передать персональные данные гостя (номер телефона, email) партнеру для рекламных рассылок без дополнительного согласия.

1) Верно

2) **Неверно. Передача данных третьим лицам для маркетинга требует отдельного, конкретного, информированного и сознательного согласия субъекта данных.**

3. Верно ли утверждение.

Политика обработки персональных данных должна быть публично доступна в гостинице (на сайте, на стойке администратора).

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Сотрудник гостиницы, разгласивший информацию о знаменитости, проживающей в отеле, может быть привлечен к дисциплинарной ответственности.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Видеозапись с камер наблюдения в холле отеля может храниться не более 3 суток.

1) Верно

2) **Неверно. Срок хранения записей с систем видеонаблюдения устанавливается внутренними документами, но обычно составляет не менее 30 суток для целей расследования инцидентов.**

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

1. Верно ли утверждение.

Для оказания услуг общественного питания в ресторане отеля необходима лицензия на алкоголь.

1) Верно

2) **Неверно. Лицензия требуется только на розничную продажу алкоголя.**

2. Верно ли утверждение.

Гостиница, имеющая в своем составе сауну или SPA-комплекс, обязана уведомить Роспотребнадзор о начале данной деятельности.

1) **Верно**

2) Неверно.

3. **Верно ли утверждение.**

Размещение медицинского кабинета или оказание медицинских услуг в отеле требует обязательного лицензирования.

1) **Верно**

2) Неверно.

4. **Верно ли утверждение.**

Для организации платной парковки на территории отеля необходимо получение лицензии на транспортную деятельность.

1) **Верно**

2) **Неверно. Организация стационарной парковки не является лицензируемым видом деятельности, но требует соблюдения земельного и градостроительного законодательства.**

5. **Верно ли утверждение.**

Использование музыки в общественных зонах отеля (холл, ресторан) требует получения лицензии в организациях по коллективному управлению авторскими правами (РАО, ВОИС).

1) **Верно**

2) Неверно.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1. **Верно ли утверждение.**

Договор на поставку продуктов питания для ресторана отеля является разновидностью договора купли-продажи.

1) **Верно**

2) Неверно.

2. **Верно ли утверждение.**

Договор на проведение уборки территории с клининговой компанией является трудовым договором.

1) **Верно**

2) **Неверно. Это гражданско-правовой договор.**

3. **Верно ли утверждение.**

Договор франчайзинга (коммерческой концессии) позволяет использовать бренд и стандарты сети за роялти.

1) **Верно**

2) Неверно.

4. **Верно ли утверждение.**

Агентский договор с туроператором на продажу номеров освобождает гостиницу от ответственности перед гостем за качество услуги.

1) **Верно**

2) **Неверно. Ответственность перед конечным потребителем (гостем) за некачественную услугу несет исполнитель (гостиница), независимо от наличия агентского договора.**

5. **Верно ли утверждение.**

Договор аренды нежилого помещения, где расположен отель, подлежит обязательной государственной регистрации, если заключен на срок более 1 года.

1) **Верно**

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Гостиница на УСН (упрощенной системе налогообложения) обязана вести полный бухгалтерский учет в соответствии с ФЗ «О бухгалтерском учете».

1) Верно

2) Неверно. Организации на УСН ведут учет доходов и расходов в Книге учета, бухгалтерский учет в полном объеме они могут не вести (кроме отдельных объектов).

2. Верно ли утверждение.

НДС (налог на добавленную стоимость) включается в стоимость номера, если гостиница применяет общую систему налогообложения.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Документы, подтверждающие расходы на хозяй нужды (например, закупку моющих средств), должны храниться не менее 4 лет для целей налогового учета.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Чаевые, полученные обслуживающим персоналом отеля в наличной форме, не являются объектом налогообложения НДФЛ.

1) Верно

2) Неверно. Чаевые являются доходом физического лица и подлежат обложению НДФЛ.

5. Верно ли утверждение.

Гостиница обязана применять онлайн-кассу при расчетах наличными и банковскими картами с гостями.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

За однократное грубое нарушение трудовых обязанностей (например, прогул) сотрудник может быть уволен.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Материальная ответственность горничной за порчу имущества в номере всегда ограничена ее средним месячным заработком.

1) Верно

2) Неверно. Если с сотрудником заключен договор о полной материальной ответственности, он обязан возместить прямой действительный ущерб в полном размере.

3. Верно ли утверждение.

Объявление выговора сотруднику является видом дисциплинарного взыскания.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Работник обязан возместить гостинице ущерб, даже если он возник по причине нормального хозяйственного риска.

1) Верно

2) Неверно. Материальная ответственность не наступает за ущерб, причиненный в рамках нормального хозяйственного риска.

5. Верно ли утверждение.

Приказ об увольнении сотрудника должен быть предъявлен ему под подпись в последний рабочий день.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Профессиональный стандарт «Специалист по гостеприимству» устанавливает требования к квалификации администратора гостиницы.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Дискриминация гостя по признаку национальности или вероисповедания является нарушением профессиональной этики, но не влечет юридической ответственности для гостиницы.

1) Верно

2) Неверно. Дискриминация запрещена законом и может повлечь административную ответственность по ст. 5.62 КоАП РФ.

3. Верно ли утверждение.

Кодекс профессиональной этики гостиничного работника может быть локальным нормативным актом отеля.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Сотруднику службы приема и размещения разрешается принимать ценные подарки от гостей в благодарность за хороший сервис.

1) Верно

2) Неверно. Принятие подарков, как правило, регламентируется внутренними правилами и часто запрещается во избежание конфликта интересов и вымогательства.

5. Верно ли утверждение.

Конфиденциальность коммерческой тайны отеля (например, уровень загрузки, стратегические планы) обязательна для соблюдения всеми сотрудниками.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Табели учета рабочего времени должны храниться в гостинице не менее 5 лет.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Гостевые счета после выезда гостя могут быть уничтожены через 1 месяц.

1) Верно

2) **Неверно. Документы, подтверждающие финансово-хозяйственные операции (первичные учетные документы), хранятся не менее 5 лет.**

3. Верно ли утверждение.

Обязанность по организации архивного дела в гостинице возлагается на руководителя.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Договоры с контрагентами на поставку товаров хранятся в течение 5 лет с даты окончания их действия.

1) Верно

2) **Неверно. Договоры хранятся не менее 5 лет после окончания срока действия, но часто срок определяется номенклатурой дел и может быть более длительным.**

5. Верно ли утверждение.

При ликвидации отеля его документы по личному составу (трудовые договоры, приказы) передаются в государственный архив.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Нарушение правил пожарной безопасности в гостинице может повлечь административную ответственность по ст. 20.4 КоАП РФ.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Непередача сведений о регистрации иностранного гражданина в МВД грозит гостинице только предупреждением.

1) Верно

2) **Неверно. Это влечет наложение административного штрафа на юридическое лицо в крупном размере (ст. 18.9 КоАП РФ).**

3. Верно ли утверждение.

Обман потребителей (например, намеренное завышение цены в счете) может привести к административной ответственности по ст. 14.7 КоАП РФ.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Гостиница не может быть привлечена к ответственности за нарушение санитарных норм, если у нее есть договор с клининговой компанией.

1) Верно

2) **Неверно. Ответственность за соблюдение санитарных норм на своей территории несет сама гостиница как хозяйствующий субъект.**

5. Верно ли утверждение.

Незаконное предпринимательство (ведение деятельности гостиницы без государственной регистрации) является уголовным преступлением (ст. 171 УК РФ).

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Договор на организацию конференции в отеле должен четко определять состав предоставляемых услуг (залы, оборудование, кофе-брейки).

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Гостиница всегда несет ответственность за сохранность рекламных материалов и оборудования заказчика, оставленных в конференц-зале.

1) Верно

2) Неверно. Ответственность может быть ограничена или исключена, если не был подписан акт приема-передачи ценностей на ответственное хранение.

3. Верно ли утверждение.

Техническое задание (ТЗ) от заказчика корпоративного мероприятия является неотъемлемой частью договора.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Отмена мероприятия заказчиком менее чем за 30 дней до даты проведения всегда влечет 100% штраф.

1) Верно

2) Неверно. Штрафные санкции и их размер должны быть четко прописаны в договоре.

5. Верно ли утверждение.

Акт сдачи-приемки оказанных услуг по проведению мероприятия подписывается обеими сторонами и является основанием для окончательного расчета.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Венская конвенция о дипломатических сношениях предоставляет дипломатам иммунитет от юрисдикции страны пребывания, но не освобождает гостиницу от выполнения договора с ними.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

«Звездность» отеля в России присваивается на добровольной основе и подтверждается системой добровольной сертификации.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Международные гостиничные цепи требуют от франчайзи-партнеров неукоснительного соблюдения корпоративных стандартов, которые являются частью договора франчайзинга.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Правила отказа от бронирования, опубликованные на сайте отеля, не обязательны для выполнения, если гость с ними не согласен.

1) Верно

2) **Неверно. При бронировании через сайт эти правила становятся частью публичной оферты и договора.**

5. Верно ли утверждение.

Карточка гарантии оплаты от иностранного гостя позволяет снять деньги с карты при незаезде, если это предусмотрено правилами.

1) **Верно**

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Электронная подпись руководителя гостиницы придает юридическую силу договорам, направляемым контрагентам по электронной почте.

1) **Верно**

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Скан-копия паспорта гостя, хранящаяся в PMS, юридически равноценна оригиналу для проверки личности.

1) Верно

2) **Неверно. Электронная копия может использоваться для внутреннего учета, но для официальных процедур (например, в суде) может потребоваться оригинал или нотариально заверенная копия.**

3. Верно ли утверждение.

Запись разговора с гостем, произведенная администратором с его согласия, может быть использована в качестве доказательства в споре.

1) **Верно**

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Электронный счет-фактура, выставленный гостиницей корпоративному клиенту, имеет такую же юридическую силу, как и бумажный.

1) **Верно**

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Хранение персональных данных гостей в облачном сервисе, расположенном за рубежом, запрещено российским законодательством.

1) Верно

2) **Неверно. Это возможно, но только при условии соблюдения ряда требований ФЗ «О персональных данных» (уведомление Роскомнадзора, обеспечение адекватной защиты и др.).**

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

1. Верно ли утверждение.

Проведение вводного инструктажа по охране труда обязательно для всех новых сотрудников гостиницы, включая офисных работников.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Горничная не обязана использовать защитные перчатки при работе с моющими средствами, если ей так удобнее.

1) Верно

2) Неверно. Работодатель обязан обеспечить и проконтролировать использование средств индивидуальной защиты, предусмотренных инструкциями.

3. Верно ли утверждение.

Расследование несчастного случая на производстве (например, падение сотрудника на кухне) проводится специальной комиссией.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Сотрудник гостиницы вправе отказаться от выполнения работы, если ему не выдали положенную по нормам спецодежду.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Журнал учета инструктажей по охране труда должен храниться 10 лет.

1) Верно

2) Неверно. Журналы регистрации инструктажей хранятся 10 лет, за исключением журнала регистрации вводного инструктажа — он хранится постоянно.

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

1. Верно ли утверждение.

Договор на организацию трансфера гостей является договором перевозки пассажиров.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Если SPA-центр в отеле арендуется сторонним предпринимателем, ответственность за качество его услуг перед гостем несет только этот предприниматель.

1) Верно

2) Неверно. Гость, приобретая услугу через гостиницу, вправе предъявить претензию к самой гостинице как к исполнителю по публичному договору.

3. Верно ли утверждение.

Размещение ветеринарной клиники на территории отеля требует согласования с Роспотребнадзором.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Правила посещения фитнес-центра отеля, размещенные на видном месте, должны соблюдаться всеми гостями.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Отказ гостю с собакой-поводырем в заселении является законным, если в отеле нет специально оборудованных номеров для животных.

1) Верно

2) Неверно. Такой отказ будет считаться дискриминацией по признаку инвалидности и нарушением прав потребителя.

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

1. Верно ли утверждение.

Проверка гостиницы Роспотребнадзором может быть как плановой, так и внеплановой.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

При проведении проверки инспектор МЧС вправе потребовать документы, не относящиеся к пожарной безопасности (например, трудовые договоры).

1) Верно

2) Неверно. Требования должностных лиц при проверке должны быть обоснованы и ограничены ее предметом.

3. Верно ли утверждение.

Результаты проверки оформляются актом, один экземпляр которого вручается представителю гостиницы.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Гостиница обязана устранить выявленные в предписании ГИТ (Государственной инспекции труда) нарушения в установленный срок.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Протокол об административном правонарушении, составленный инспектором, является окончательным решением и не может быть обжалован.

1) Верно

2) Неверно. Протокол может быть обжалован в установленном законом порядке в вышестоящий орган или в суд.

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

1. Верно ли утверждение.

Система менеджмента безопасности пищевой продукции (НАССР) является обязательной для ресторана при отеле.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Положение о защите персональных данных гостей и сотрудников — это рекомендательный, а не обязательный документ для отеля.

1) Верно

2) Неверно. Это обязательный локальный акт в соответствии с требованиями ФЗ «О персональных данных».

3. Верно ли утверждение.

Номенклатура дел гостиницы закрепляет систематизацию и сроки хранения всех документов организации.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

В случае форс-мажора (например, ввод режима ЧС в городе) гостиница освобождается от любой ответственности перед гостями за неоказание услуг.

1) Верно

2) **Неверно. Форс-мажор освобождает от ответственности за неисполнение обязательств, но не от обязанности вернуть денежные средства за неоказанные услуги.**

5. Верно ли утверждение.

Обязательным предварительным условием для открытия гостиницы является получение положительного заключения по соблюдению требований антитеррористической защищенности объекта.

1) **Верно**

2) Неверно.

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Задание закрытого типа на установление последовательности

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

Задание 1. Установите правильную последовательность этапов процедуры работы с претензией клиента, отражающие слаженные действия команды менеджера, юриста и руководителя.

А. Подготовка и направление клиенту мотивированного ответа на претензию.

Б. Регистрация входящей претензии в журнале учета претензий и передача ее копии юристу.

В. Получение и фиксация устной или письменной претензии от клиента.

Г. Анализ юристом договора и сопутствующих документов на соответствие законодательству.

Д. Принятие руководителем окончательного решения по претензии на основе заключения юриста и объяснений менеджера.

Е. Получение от менеджера, работавшего с клиентом, письменных объяснений и копий всех документов по туру.

Эталон ответа

В,Б,Е,Г,Д,А

Задание 2. Установите правильную последовательность действий при проведении переговоров с партнёром.

1. Подведение итогов встречи и фиксация договорённостей.

2. Подготовка необходимых документов и материалов.

3. Установление контакта и приветствие.

4. Обсуждение спорных вопросов.

5. Анализ потребностей партнёра.

6. Представление участников переговоров.

7. Обсуждение основных вопросов.

8. Подготовка помещения для переговоров.

Эталон ответа

5,8,2,3,6,7,4,1

Критерии оценки заданий закрытого типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если задание выполнено полностью, содержание задания отражает все аспекты, указанные в задании.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если задание выполнено в полном объеме, но некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выполненной работы.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если задание не сделано или допущены ошибки, влияющие на качество выполненной работы.

Самостоятельная работа Темы докладов, сообщений, рефератов

1. Правовой статус и регистрация гостиничного предприятия: организационно-правовые формы (ООО, ИП), лицензирование и уведомительный порядок.

2. Договорные отношения с гостем: правовая природа договора возмездного оказания гостиничных услуг, публичный договор, правила проживания как его неотъемлемая часть.

3. Трудовые отношения в гостинице: особенности заключения и прекращения трудовых договоров с основным и сезонным персоналом.

4. Документационное оформление приема, учета и выезда гостя: правовая сила гостевой карты, актов, финального счета.

5. Защита персональных данных гостей и сотрудников в гостинице: требования 152-ФЗ, политика обработки, практика получения согласий.

6. Ответственность гостиницы за сохранность имущества гостя: анализ случаев и документальное оформление (акты, претензии).

7. Правовое регулирование и документальное обеспечение безопасности в гостинице: противопожарный режим, антитеррористическая защищенность, охрана труда.

8. Претензионно-исковая работа с потребителями гостиничных услуг: порядок рассмотрения жалоб, оформления ответов, досудебное урегулирование споров.

9. Особенности договорной работы с контрагентами в гостиничном бизнесе: анализ договоров поставки, оказания услуг (клининг, охрана), агентских договоров с туроператорами.

10. Санитарно-эпидемиологические требования (СанПиН) как правовая основа деятельности гостиницы: документальное подтверждение соответствия.

11. Налоговый учет и документооборот в гостинице: особенности при УСН и ОСНО, первичные документы, кассовая дисциплина, работа с онлайн-кассами.

12. Правовые аспекты организации дополнительных услуг: спа-комплекса, трансферов, аренды конференц-залов, продажи сувениров.

13. Интеллектуальная собственность в гостиничном деле: защита фирменного наименования, товарного знака, авторских прав на сайт и рекламные материалы.

14. Документационное обеспечение мероприятий (MICE-индустрия) в гостинице: структура комплексного договора, техническое задание, акты сдачи-приемки услуг.

15. Электронный документооборот и цифровые технологии в правовом поле гостиницы: юридическая сила электронных подписей, скан-копий документов, данных PMS.

Критерии оценки докладов, сообщений, рефератов

«Отлично» выполнены все требования к написанию и защите докладов, сообщений, рефератов: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ

различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Хорошо» основные требования к докладу, сообщению, реферата и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«Удовлетворительно» имеются существенные отступления от требований к докладу, сообщению, реферату. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании докладов, сообщений, рефератов или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«Неудовлетворительно» тема докладов, сообщений, рефератов не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на экзамен

1. Дайте характеристику гостиничной услуги как объекта гражданско-правового регулирования. Назовите основные нормативные правовые акты, регулирующие деятельность гостиничного предприятия в РФ.
2. Раскройте правовой статус и порядок создания гостиничного предприятия в организационно-правовой форме общества с ограниченной ответственностью (ООО). Какие учредительные документы необходимы?
3. Что такое публичный договор? Докажите, что договор на оказание гостиничных услуг является публичным, и поясните вытекающие из этого правовые последствия для гостиницы.
4. Опишите порядок заключения и существенные условия трудового договора с работником гостиницы (на примере должности горничной или администратора). Какие документы должны быть оформлены при приеме на работу?
5. В чем заключаются особенности регулирования труда работников гостиницы с ненормированным рабочим днем? Какие компенсации им полагаются?
6. Составьте алгоритм действий руководителя при наложении дисциплинарного взыскания на сотрудника службы приема и размещения, опоздавшего на работу. Какие документы необходимо оформить?
7. Каков порядок и основания для увольнения работника по инициативе работодателя? Приведите примеры из гостиничной практики.
8. Назовите и охарактеризуйте основные этапы заключения и исполнения договора возмездного оказания гостиничных услуг. Какие документы сопровождают каждый этап?
9. Раскройте содержание и юридическую силу «Правил проживания в гостинице». Как должен быть организован процесс ознакомления с ними гостя?
10. В чем заключаются особенности и правовые риски заключения договоров гостиницы на оказание сопутствующих услуг (трансфер, экскурсионное обслуживание, организация питания сторонним кейтерингом)?
11. Что такое агентский договор в гостиничном деле? Как строится ответственность гостиницы и турагентства (ОТА) перед конечным потребителем при продаже номера через посредника?
12. Перечислите основные права потребителя гостиничных услуг, закрепленные в Законе РФ «О защите прав потребителей». Проиллюстрируйте каждое право практическим примером.
13. Составьте примерный текст письменного ответа гостиницы на претензию гостя о несоответствии категории номера заявленной при бронировании.
14. Каковы правовые последствия для гостиницы в случае причинения вреда жизни, здоровью или имуществу гостя? Опишите порядок действий и документооборот в такой ситуации.
15. Опишите комплект документов, сопровождающих процесс заселения, проживания и выезда гостя. Какова юридическая функция каждого документа (гостевая карта, карточка учета платежей, финальный счет)?
16. Разработайте форму и опишите порядок составления «Акта о порче имущества гостиницы гостем». Какие правовые последствия влечет подписание этого акта?
17. Что относится к первичным учетным документам в гостинице? Каковы требования к их оформлению и сроки хранения? Приведите примеры таких документов для службы размещения и службы питания.

18. Раскройте обязанности администрации гостиницы в сфере обеспечения пожарной безопасности. Какие локальные документы должны быть разработаны и какие мероприятия проведены?

19. Опишите порядок и сроки предоставления гостиницей сведений о регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства в органы внутренних дел. Какая ответственность предусмотрена за нарушение миграционного законодательства?

20. Каковы основные требования санитарного законодательства (СанПиН) к содержанию гостиниц? Как гостиница документально подтверждает их соблюдение (производственный контроль)?

21. Как законодательство о персональных данных регулирует деятельность гостиницы по сбору и обработке информации о гостях? Что такое «согласие на обработку персональных данных» и в каких случаях оно требуется?

22. В чем разница между коммерческой тайной и конфиденциальной информацией в гостиничном бизнесе? Какие меры должна принять гостиница для их защиты?

23. Раскройте содержание понятия «профессиональная этика» применительно к сотруднику гостиницы. Приведите примеры этических дилемм и их правового разрешения.

24. Каковы особенности применения контрольно-кассовой техники (ККТ) при расчетах с гостями в гостинице? В каких случаях выдается кассовый чек, а в каких — бланк строгой отчетности (БСО)?

25. Опишите структуру и назначение «Номенклатуры дел» гостиницы. Как определяется срок хранения документов?

26. Гость отказался освободить номер после 12:00 дня выезда, требуя продлить проживание, но все номера заняты. Опишите правомерные действия администрации и составьте необходимые документы (уведомление, акт).

27. Проанализируйте правовые аспекты организации и проведения бизнес-мероприятия (конференции) в гостинице. На что следует обратить особое внимание при составлении договора с организатором?

28. Каковы правовые основания и порядок отказа гостиницы в заселении? В каких случаях такой отказ будет правомерным, а в каких — нет?

29. Раскройте понятие «форс-мажор» (непреодолимая сила) применительно к гостиничному договору. Как он влияет на обязательства сторон? Приведите примеры из гостиничной практики.

30. Опишите типовые нарушения законодательства, выявляемые при плановых проверках гостиницы органами Роспотребнадзора, ГИТ и МЧС. К каким видам ответственности они могут привести?

Критерии оценки экзамена

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные

формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

**ОП.04 ЭКОНОМИКА И БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЕТ ГОСТИНИЧНОГО
ПРЕДПРИЯТИЯ**

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Баринова Е.В., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Савина Е.В.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задание открытого типа с развернутым ответом.	
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	

и размещения для поддержания требуемого уровня качества.		пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Неудовлетворительно»
ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задание открытого типа с развернутым ответом.	
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на	

текущими планами и стандартами гостиницы.	установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

Основная цель деятельности гостиничного предприятия как коммерческой организации — получение _____.

Эталон ответа: прибыли

2. Заполните пропуск:

Совокупность имущества, денежных средств и нематериальных активов, принадлежащих предприятию, — это его _____.

Эталон ответа: активы

3. Заполните пропуск:

Источники формирования имущества предприятия называются _____.

Эталон ответа: пассивами

4. Заполните пропуск:

Разница между выручкой предприятия и его затратами — это _____.

Эталон ответа: прибыль

5. Заполните пропуск:

Экономический показатель, отражающий эффективность использования основных фондов, — это фондо_____.

Эталон ответа: отдача

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

1. Заполните пропуск:

Основной документ, регулирующий бухгалтерский учет в РФ, — это Федеральный закон «О _____ учете».

Эталон ответа: бухгалтерском

2. Заполните пропуск:

Способ группировки и текущего отражения имущества и обязательств организации по видам и источникам образования — это _____.

Эталон ответа: счет

3. Заполните пропуск:

Основополагающий принцип бухгалтерского учета, означающий тождество данных аналитического учета оборотам и остаткам по счетам синтетического учета, — это _____.

Эталон ответа: соответствие

4. Заполните пропуск:

Документ, в котором регистрируются все хозяйственные операции за отчетный период, — это _____ книга.

Эталон ответа: главная

5. Заполните пропуск:

Совокупность способов и приемов ведения бухгалтерского учета называется _____ политикой организации.

Эталон ответа: учетной

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

1. Заполните пропуск:

Имущество со сроком полезного использования более 12 месяцев, используемое в качестве средств труда, — это _____ средства.

Эталон ответа: основные

2. Заполните пропуск:

Постепенное перенесение стоимости основных средств на себестоимость услуг — это _____.

Эталон ответа: амортизация

3. Заполните пропуск:

Сырье, материалы, топливо, которые потребляются в процессе оказания услуг, — это _____ производственные запасы (МПЗ).

Эталон ответа: материально-производственные

4. Заполните пропуск:

Документ, оформляющий передачу материалов в эксплуатацию, — это требование-_____.

Эталон ответа: накладная

5. Заполните пропуск:

Списание стоимости МПЗ на затраты по мере их отпуска в производство называется _____.

Эталон ответа: расходом

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

1. Заполните пропуск:

Денежные средства в кассе и на расчетных счетах предприятия — это _____ средства.

Эталон ответа: денежные

2. Заполните пропуск:

Документ, подтверждающий выдачу денег из кассы подотчетному лицу, — это расходный _____ ордер.

Эталон ответа: кассовый

3. Заполните пропуск:

Безналичные расчеты с поставщиками осуществляются с помощью _____ поручений.

Эталон ответа: платежных

4. Заполните пропуск:

Суммы, выданные сотруднику на хозяйственные нужды, — это _____ сумма.

Эталон ответа: подотчетная

5. Заполните пропуск:

Неисполненное денежное обязательство покупателя или заказчика перед предприятием — это _____ задолженность.

Эталон ответа: дебиторская

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

1. Заполните пропуск:

Затраты, непосредственно связанные с оказанием гостиничных услуг (например, зарплата горничных, стоимость средств для уборки), — это _____ затраты.

Эталон ответа: прямые

2. Заполните пропуск:

Затраты на управление и обслуживание всего предприятия в целом (например, зарплата директора, аренда офиса) — это _____ затраты.

Эталон ответа: общехозяйственные

3. Заполните пропуск:

Метод учета затрат, при котором они собираются по статьям на отдельном счете для каждого вида услуг, — это _____ метод.

Эталон ответа: позаказный

4. Заполните пропуск:

Полная сумма затрат на производство и реализацию единицы услуги — это ее _____.

Эталон ответа: себестоимость

5. Заполните пропуск:

Затраты на электроэнергию, воду, отопление номеров и общественных зон — это _____ расходы.

Эталон ответа: коммунальные

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

1. Заполните пропуск:

Выручка от продажи номеров и дополнительных услуг — это _____ от обычных видов деятельности.

Эталон ответа: доходы

2. Заполните пропуск:

Счет 90 «_____» предназначен для учета доходов и расходов по обычным видам деятельности.

Эталон ответа: Продажи

3. Заполните пропуск:

Итоговый финансовый результат деятельности предприятия за отчетный период отражается на счете 99 «_____ и убытки».

Эталон ответа: Прибыли

4. Заполните пропуск:

Чистая прибыль отчетного года списывается на счет 84 «_____ прибыль».

Эталон ответа: Нераспределенная

5. Заполните пропуск:

Доходы, полученные не от основной деятельности (например, от сдачи имущества в аренду), — это _____ доходы.

Эталон ответа: прочие

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

1. Заполните пропуск:

Единство системы данных об имущественном и финансовом положении организации — это бухгалтерская _____.

Эталон ответа: отчетность

2. Заполните пропуск:

Основная форма бухгалтерской отчетности, отражающая активы, капитал и обязательства на определенную дату, — это _____.

Эталон ответа: баланс

3. Заполните пропуск:

Форма отчетности, показывающая финансовые результаты деятельности за период, — это отчет о финансовых _____.

Эталон ответа: результатах

4. Заполните пропуск:

Принцип, согласно которому данные баланса на начало периода должны соответствовать данным на конец предыдущего периода, — это _____.

Эталон ответа: непрерывность

5. Заполните пропуск:

Подсистема бухгалтерского учета, обеспечивающая менеджмент информацией для планирования, контроля и принятия решений, — это _____ учет.

Эталон ответа: управленческий

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

1. Заполните пропуск:

План доходов и расходов гостиницы на определенный период — это _____.

Эталон ответа: бюджет

2. Заполните пропуск:

Сравнение фактических показателей с плановыми для выявления отклонений — это _____.

Эталон ответа: анализ

3. Заполните пропуск:

Расчет точки, в которой доходы равны расходам, а прибыль нулевая, — это анализ _____.

Эталон ответа: безубыточности

4. Заполните пропуск:

Налог, исчисляемый как процент от добавленной стоимости, создаваемой на всех стадиях производства, — это _____.

Эталон ответа: НДС

5. Заполните пропуск:

Налог, уплачиваемый с прибыли организации, — это налог на _____.

Эталон ответа: прибыль

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

1. Заполните пропуск:

Упрощенная система налогообложения (УСН) может применяться с объектом «доходы» или «доходы минус _____».

Эталон ответа: расходы

2. Заполните пропуск:

Обязательные страховые взносы за работников уплачиваются в Пенсионный фонд, Фонд _____ страхования и ФФОМС.

Эталон ответа: социального

3. Заполните пропуск:

Средний доход с одного проданного номера за день — это _____ цена номера (ADR).

Эталон ответа: средняя

4. Заполните пропуск:

Процентное отношение проданных номеров к общему доступному номерному фонду — это коэффициент _____ (ОСС).

Эталон ответа: загрузки

5. Заполните пропуск:

Доход на один доступный номер, рассчитываемый как средняя цена номера _____ коэффициент загрузки.

Эталон ответа: умножить

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

1. Заполните пропуск:

Планируемый доход от номерного фонда, рассчитанный как произведение прогнозируемого коэффициента загрузки, средней цены номера (ADR) и общего количества номеров за период, — это _____ доход.

Эталон ответа: валовой

2. Заполните пропуск:

В бухгалтерском учете к малоценным и быстроизнашивающимся предметам (МБП), несмотря на их стоимость, могут относиться, например, постельное белье или посуда, если их стоимость не превышает лимита, установленного _____ политикой.

Эталон ответа: учетной

3. Заполните пропуск:

Документ, в котором отражаются все финансовые операции гостя за время проживания, — это _____ счет.

Эталон ответа: гостевой

4. Заполните пропуск:

Предварительная оплата за номер, вносимая гостем, — это _____.

Эталон ответа: депозит

5. Заполните пропуск:

Операция резервирования номера на определенные даты называется _____.

Эталон ответа: бронирование

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

1. Заполните пропуск:

Автоматизированная система, используемая для управления бронированиями, учетными операциями и гостевыми счетами, — это _____ система (PMS).

Эталон ответа: гостиничная

2. Заполните пропуск:

Гость, который не прибыл в отель при подтвержденном бронировании, — это _____.

Эталон ответа: ноу-шоу

3. Заполните пропуск:

Стоимость проданных блюд и напитков за вычетом стоимости использованных для их приготовления продуктов — это _____ ресторана.

Эталон ответа: наценка

4. Заполните пропуск:

Документ, определяющий состав, нормы закладки продуктов и технологию приготовления блюда, — это _____-карта.

Эталон ответа: технологическая

5. Заполните пропуск:

Разница между теоретической стоимостью списанных продуктов (по картам) и фактической стоимостью израсходованных — это _____.

Эталон ответа: недостача

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

1. Заполните пропуск:

Начисленная, но не выплаченная в срок заработная плата отражается как _____ задолженность.

Эталон ответа: кредиторская

2. Заполните пропуск:

Совокупность начислений работнику (оклад, премии, надбавки) за вычетом НДФЛ и других удержаний — это заработная плата к _____.

Эталон ответа: выплате

3. Заполните пропуск:

Основной документ для расчета заработной платы, фиксирующий отработанное время, — это _____ учета рабочего времени.

Эталон ответа: табель

4. Заполните пропуск:

Независимая проверка бухгалтерской (финансовой) отчетности организации — это _____.

Эталон ответа: аудит

5. Заполните пропуск:

Внутренняя проверка правильности ведения учета, проводимая силами самой организации, — это _____ контроль.

Эталон ответа: внутренний

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

1. Заполните пропуск:

Способность предприятия своевременно и в полном объеме погашать свои краткосрочные обязательства — это _____.

Эталон ответа: ликвидность

2. Заполните пропуск:

Отношение прибыли к затратам или вложенному капиталу, выраженное в процентах, — это _____.

Эталон ответа: рентабельность

3. Заполните пропуск:

Разница между выручкой от продаж и переменными затратами называется _____ доход (маржинальная прибыль).

Эталон ответа: маржинальный

4. Заполните пропуск:

Нематериальный актив, представляющий собой разницу между покупной ценой предприятия и стоимостью его чистых активов, — это _____ репутация.

Эталон ответа: деловая репутация

5. Заполните пропуск:

Резерв на возможные потери по сомнительным долгам создается за счет _____ предприятия.

Эталон ответа: расходов

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

1. Заполните пропуск:

Операции, связанные с движением денежных средств, отражаются в отчете о _____ денежных средств.

Эталон ответа: движении

2. Заполните пропуск:

Затраты, которые не меняются при изменении объема оказанных услуг (например, аренда здания), — это _____ затраты.

Эталон ответа: постоянные

3. Заполните пропуск:

Затраты, изменяющиеся пропорционально объему услуг (например, расходы на белье), — это _____ затраты.

Эталон ответа: переменные

4. Заполните пропуск:

Плановая стоимость услуги, рассчитанная для целей бюджетирования и контроля, — это _____ себестоимость.

Эталон ответа: нормативная

5. Заполните пропуск:

Перемещение хозяйственных средств из одной статьи баланса в другую называется _____ операцией.

Эталон ответа: хозяйственной

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

1. Заполните пропуск:

Бюджет, который составляется на короткий период (день, неделя) для оперативного управления денежными потоками в гостинице, — это _____ бюджет.

Эталон ответа: кассовый

2. Заполните пропуск:

Период времени, за который организация составляет отчетность, — это отчетный _____.

Эталон ответа: период

3. Заполните пропуск:

Процесс переноса данных из первичных документов в учетные регистры называется _____.

Эталон ответа: разноска

4. Заполните пропуск:

Лицо, на которое возложено ведение бухгалтерского учета в организации, — это главный _____.

Эталон ответа: бухгалтер

5. Заполните пропуск:

Задолженность организации перед бюджетом по налогам является _____ обязательством.

Эталон ответа: краткосрочным

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

1. Заполните пропуск:

Принцип, согласно которому факты хозяйственной жизни организации относятся к тому отчетному периоду, в котором они имели место, независимо от времени поступления денег, — это допущение временной _____ факторов.

Эталон ответа: определенности

2. Заполните пропуск:

Ресурсы, полученные в результате прошлых событий, от которых компания ожидает экономические выгоды в будущем, — это _____.

Эталон ответа: активы

3. Заполните пропуск:

Часть капитала организации, образованная за счет отчислений от чистой прибыли, — это _____ капитал.

Эталон ответа: резервный

4. Заполните пропуск:

Один из методов начисления амортизации, при котором годовая сумма амортизации определяется исходя из первоначальной стоимости и нормы амортизации, исчисленной исходя из срока полезного использования, — это _____ метод.

Эталон ответа: линейный

5. Заполните пропуск:

Обязательная инвентаризация имущества и обязательств проводится перед составлением _____ бухгалтерской отчетности.

Эталон ответа: годовой

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Основной задачей бухгалтерского учета является формирование полной и достоверной информации о деятельности предприятия.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Пассивы бухгалтерского баланса отражают размещение средств предприятия.

1) Верно

2) Неверно. Пассивы отражают источники формирования средств.

3. Верно ли утверждение.

Двойная запись означает, что каждая хозяйственная операция отражается как минимум на двух счетах: по дебету одного и кредиту другого.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Учетная политика предприятия является рекомендательным документом.

1) Верно

2) Неверно. Учетная политика является обязательным локальным нормативным актом, определяющим методы ведения учета.

5. Верно ли утверждение.

Инвентаризация — это способ подтверждения фактического наличия имущества и обязательств.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Амортизация начисляется на все объекты основных средств, кроме земельных участков.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Стоимость объекта ОС ниже 100 000 рублей можно единовременно списать на затраты в момент ввода в эксплуатацию.

- 1) Верно
- 2) Неверно. Лимит для списания на затраты устанавливается учетной политикой.

3. Верно ли утверждение.

Ремонт основных средств увеличивает их первоначальную стоимость.

- 1) Верно
- 2) Неверно. Затраты на ремонт относятся на текущие расходы.

4. Верно ли утверждение.

Линейный метод начисления амортизации является самым простым и распространенным.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Основные средства в бухгалтерском учете всегда отражаются по остаточной стоимости.

- 1) Верно
- 2) Неверно. В балансе ОС отражаются по остаточной стоимости.

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

1. Верно ли утверждение.

Материально-производственные запасы (МПЗ) в гостинице включают продукты для ресторана, моющие средства и канцелярию.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Метод ФИФО предполагает, что в расход первыми списываются материалы по цене последней поступившей партии.

- 1) Верно
- 2) Неверно. ФИФО предполагает, что первыми списываются материалы из самой ранней (первой) поступившей партии.

3. Верно ли утверждение.

Инвентаризация запасов на складе мини-баров проводится для выявления фактического расхода.

- 1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Безвозвратная упаковка от приобретенных материалов включается в их стоимость.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Постельное белье всегда учитывается как основное средство.

1) Верно

2) **Неверно. Постельное белье обычно учитывается как МПЗ и списывается по мере передачи в эксплуатацию.**

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

1. Верно ли утверждение.

Лимит остатка кассы — это максимально допустимая сумма наличных денег, которая может храниться в кассе на конец рабочего дня.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Прием наличной выручки от оказания дополнительных услуг (SPA, прачечная) оформляется приходным кассовым ордером.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Авансовый отчет составляется для учета выданной заработной платы.

1) Верно

2) **Неверно. Авансовый отчет составляется подотчетным лицом для отчета о потраченных суммах, выданных на хозяйственные нужды.**

4. Верно ли утверждение.

Выдача денег из кассы под отчет на командировочные расходы оформляется расходным кассовым ордером.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Положительная курсовая разница по валютному счету относится на увеличение прочих расходов.

1) Верно

2) **Неверно. Положительная курсовая разница относится на увеличение прочих доходов.**

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

1. Верно ли утверждение.

Прямые затраты в гостинице легко и экономически целесообразно отнести непосредственно на себестоимость конкретного номера или гостя.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Заработная плата директора гостиницы является прямой статьей затрат.

1) Верно

2) Неверно. Зарплата директора — это косвенные (общехозяйственные) затраты.

3. Верно ли утверждение.

Калькулирование себестоимости гостиничной услуги необходимо для формирования обоснованной ценовой политики.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Амортизация здания отеля является переменной статьей затрат.

1) Верно

2) Неверно. Амортизация здания — это постоянные затраты.

5. Верно ли утверждение.

Затраты на централизованное бронирование (комиссия OTA) включаются в себестоимость продаж.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Начисление отпускных отражается по дебету счета учета затрат и кредиту счета 70 «Расчеты с персоналом по оплате труда».

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Страховые взносы во внебюджетные фонды начисляются на сумму заработной платы сотрудника после удержания НДФЛ.

1) Верно

2) Неверно. Страховые взносы начисляются на сумму начисленной заработной платы до удержания НДФЛ.

3. Верно ли утверждение.

Удержанный из зарплаты НДФЛ перечисляется в бюджет не позднее дня, следующего за днем выплаты дохода.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Пособие по временной нетрудоспособности (больничный) выплачивается за счет средств Фонда социального страхования и полностью исключает затраты работодателя.

1) Верно

2) Неверно. Первые 3 дня больничного оплачиваются за счет средств работодателя.

5. Верно ли утверждение.

Депонированной считается зарплата, не полученная работником в установленный срок.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Выручка от продажи номеров признается в бухгалтерском учете на дату заселения гостя.

1) Верно

2) **Неверно. Выручка признается равномерно в течение срока проживания гостя.**

2. Верно ли утверждение.

Счет 90 «Продажи» предназначен для формирования финансового результата от обычных видов деятельности.

1) **Верно**

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Полученная гостиницей предоплата (депозит) сразу признается выручкой.

1) Верно

2) **Неверно. Предоплата является кредиторской задолженностью и признается выручкой только после оказания услуги.**

4. Верно ли утверждение.

Сальдо прочих доходов и расходов со счета 91 списывается на счет 99 «Прибыли и убытки».

1) **Верно**

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Балансовая прибыль — это прибыль до налогообложения.

1) **Верно**

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Бухгалтерский баланс характеризует финансовое положение организации на отчетную дату.

1) **Верно**

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

В Отчете о финансовых результатах расходы отражаются только в разрезе экономических статей (материальные затраты, оплата труда).

1) Верно

2) **Неверно. В Отчете о финансовых результатах расходы отражаются по их функции: себестоимость продаж, коммерческие, управленческие расходы.**

3. Верно ли утверждение.

Отчет о движении денежных средств составляется прямым или косвенным методом.

1) **Верно**

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Исправления в бухгалтерской отчетности за предыдущие годы в текущей отчетности не отражаются.

1) Верно

2) **Неверно. Существенные ошибки прошлых лет исправляются ретроспективно, с корректировкой входящих остатков.**

5. Верно ли утверждение.

Пояснения к бухгалтерскому балансу и отчету о финансовых результатах являются обязательной частью отчетности.

1) **Верно**

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Гостиница на общей системе налогообложения (ОСНО) является плательщиком налога на прибыль и НДС.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

При УСН «Доходы минус расходы» объектом налогообложения является разница между доходами и расходами, умноженная на ставку 20%.

1) Верно

2) Неверно. Ставка при УСН «Доходы минус расходы» обычно составляет 15%.

3. Верно ли утверждение.

«Входной» НДС по приобретенным товарам, работам, услугам принимается к вычету у плательщика НДС.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Авансовый отчет, не утвержденный руководителем, является основанием для признания расходов при УСН.

1) Верно

2) Неверно. Расходы при УСН признаются только при наличии правильно оформленных оправдательных документов, утвержденных руководителем.

5. Верно ли утверждение.

Налоговый учет — это система обобщения информации для определения налоговой базы на основе первичных документов.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Резервный капитал создается в обязательном порядке для покрытия убытков общества.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Курсовые разницы, возникающие при переоценке валютных остатков на расчетном счете, относятся на финансовый результат.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Учет аренды по МСФО (IFRS 16) требует признания практически всех договоров аренды на балансе арендатора.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Нераспределенная прибыль — это часть собственного капитала, которая может быть направлена на выплату дивидендов.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Прямой метод составления отчета о движении денежных средств является более простым, чем косвенный, так как не требует корректировок чистой прибыли.

1) Верно

2) **Неверно. Прямой метод является более информативным, но зачастую более сложным для подготовки.**

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

1. Верно ли утверждение.

Бюджет движения денежных средств (Cash Flow) помогает планировать платежеспособность гостиницы.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Гибкий бюджет составляется только для одного уровня деловой активности.

1) Верно

2) **Неверно. Гибкий бюджет составляется для разных уровней активности (загрузки).**

3. Верно ли утверждение.

Центр ответственности «Доход» в гостинице — это служба приема и размещения.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

План-фактный анализ отклонений используется только для контроля, но не для мотивации персонала.

1) Верно

2) **Неверно. План-фактный анализ является основой для системы мотивации и КРІ сотрудников и менеджеров.**

5. Верно ли утверждение.

Маржинальный доход — это разница между выручкой и переменными затратами.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Себестоимость реализованных блюд в ресторане отеля (Cost of Food Sold) включает стоимость списанных продуктов по технологическим картам.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Естественная убыль продуктов при хранении списывается за счет чистой прибыли отеля.

1) Верно

2) **Неверно. Естественная убыль в пределах норм включается в себестоимость (затраты).**

3. Верно ли утверждение.

Коэффициент выхода готового блюда — это отношение массы готового блюда к массе сырья по технологической карте.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Доход от мини-бара в номере всегда полностью признается доходом службы размещения.

1) Верно

2) Неверно. Доход от мини-бара может учитываться как доход службы питания.

5. Верно ли утверждение.

Инвентаризация бара проводится для контроля за фактическим наличием товаров и выявлением недостатков/излишков.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Гостевой счет является первичным учетным документом.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Дебиторская задолженность за организацию корпоративного мероприятия является внеоборотным активом.

1) Верно

2) Неверно. Дебиторская задолженность, погашение которой ожидается в течение года, является оборотным активом.

3. Верно ли утверждение.

Безнадежная дебиторская задолженность списывается за счет созданного ранее резерва по сомнительным долгам.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Акт сверки взаимных расчетов с поставщиком продуктов является основанием для бухгалтерской проводки.

1) Верно

2) Неверно. Акт сверки — это сверочный документ, а не основание для проводки.

5. Верно ли утверждение.

Кредиторская задолженность по аренде помещения отражается в составе долгосрочных обязательств.

1) Верно

2) Неверно. Текущая задолженность по аренде отражается в составе краткосрочных обязательств.

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

1. Верно ли утверждение.

Результат переоценки основных средств (дооценка) увеличивает добавочный капитал организации.

1) **Верно**

2) Неверно.

2. **Верно ли утверждение.**

Ускоренный метод амортизации (например, уменьшаемого остатка) позволяет в первые годы эксплуатации списать большую часть стоимости объекта.

1) **Верно**

2) Неверно.

3. **Верно ли утверждение.**

Амортизация не начисляется на объекты основных средств, переведенные на консервацию сроком более 3 месяцев.

1) **Верно**

2) Неверно.

4. **Верно ли утверждение.**

Сумма начисленной амортизации уменьшает налогооблагаемую прибыль.

1) **Верно**

2) Неверно.

5. **Верно ли утверждение.**

После полного списания стоимости основного средства оно подлежит снятию с баланса.

1) **Верно**

2) **Неверно. Объект с нулевой остаточной стоимостью продолжает числиться на балансе до момента его списания (выбытия) по факту.**

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

1. **Верно ли утверждение.**

Коэффициент текущей ликвидности показывает, способна ли компания погасить краткосрочные обязательства за счет оборотных активов.

1) **Верно**

2) Неверно.

2. **Верно ли утверждение.**

Рентабельность продаж рассчитывается как отношение чистой прибыли к средней стоимости активов.

1) **Верно**

2) **Неверно. Рентабельность продаж = Чистая прибыль / Выручка.**

3. **Верно ли утверждение.**

Точка безубыточности для гостиницы рассчитывается в денежном выражении или в количестве номеров-ночей.

1) **Верно**

2) Неверно.

4. **Верно ли утверждение.**

Оборачиваемость запасов показывает, сколько раз за период запасы были полностью проданы и возобновлены.

1) **Верно**

2) Неверно.

5. **Верно ли утверждение.**

Эффект финансового рычага (левериджа) всегда положительно влияет на рентабельность собственного капитала.

1) **Верно**

2) **Неверно. Эффект может быть и отрицательным, если стоимость заемного капитала превышает рентабельность инвестиций.**

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

1. Верно ли утверждение.

Расходы на обучение персонала стандартам сервиса являются капитальными вложениями.

1) Верно

2) Неверно. Это текущие расходы периода.

2. Верно ли утверждение.

Доходы будущих периодов — это, например, абонементная плата за фитнес-центр, полученная вперед.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Учет бонусных ночей по программам лояльности требует создания резерва на их предоставление.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Стоимость фирменного знака (логотипа) гостиничной сети, созданного своими силами, может быть принята к бухгалтерскому учету в качестве нематериального актива.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Комиссия, уплаченная онлайн-турагентству (ОТА), является внереализационным расходом.

1) Верно

2) Неверно. Это коммерческий расход.

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Задание закрытого типа на установление соответствия

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

Задание 1. Установите соответствие между видами затрат и их описанием.

1. Прямые затраты.

2. Косвенные затраты.

3. Переменные затраты.

4. Постоянные затраты.

5. Условно-постоянные затраты.

А) Затраты, которые изменяются пропорционально объему производства (реализации услуг).

Б) Затраты, которые не зависят от объема производства и остаются неизменными в течение определенного периода.

В) Затраты, которые можно непосредственно отнести на себестоимость конкретного вида услуг.

Г) Затраты, которые распределяются по видам услуг согласно выбранной базе распределения.

Д) Затраты, которые частично зависят от объема производства, но имеют и постоянную составляющую.

Эталон ответа

1-В, 2-Г, 3-А, 4-Б, 5-Д

Задание 2. Установите соответствие между методами учета затрат и сферами их применения.

1. Позаказный метод.

2. Попроцессный метод.

3. Нормативный метод.

4. Директ-костинг.

5. Абзорпшен-костинг.

А) Туроператорские компании при формировании стоимости индивидуальных туров.

Б) Гостиницы при учете затрат по этапам обслуживания.

В) Туристические компании при планировании и контроле затрат на основе установленных норм.

Г) Предприятия туризма при разделении затрат на переменные и постоянные для принятия управленческих решений.

Д) Гостиничные предприятия при полном распределении всех затрат на себестоимость услуг.

Эталон ответа

1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г, 5-Д

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

Задание 1. Установите соответствие между профессиональными компетенциями и способами их развития.

1. Навыки финансового анализа.

2. Управленческие компетенции.

3. Знание бухгалтерского учета.

4. Маркетинговые навыки.

5. Стратегическое планирование.

А) Участие в семинарах по маркетингу, изучение современных трендов, анализ кейсов.

Б) Прохождение курсов по финансовому анализу, работа с аналитическими системами.

В) Получение профессиональных сертификатов, изучение нормативных документов.

Г) Участие в стратегических сессиях, разработка бизнес-планов, анализ показателей.

Д) Практика делегирования, участие в управленческих тренингах, работа с командой.

Эталон ответа

1-Б, 2-Д, 3-В, 4-А, 5-Г

Задание 2. Установите соответствие между направлениями развития специалиста и инструментами их реализации.

1. Развитие аналитических способностей.

2. Совершенствование навыков управления финансами.

3. Повышение компетенций в области налогообложения.

4. Развитие навыков бизнес-планирования.

5. Освоение современных методов учета.

А) Изучение налогового законодательства, участие в семинарах по налогам, работа с налоговыми консультантами.

Б) Освоение специализированного ПО, изучение новых методик учета, прохождение профильных курсов.

В) Анализ финансовых показателей, работа с отчетностью, изучение методов финансового анализа.

Г) Разработка бизнес-планов, участие в проектах, моделирование финансовых показателей.

Д) Изучение принципов финансового менеджмента, работа с бюджетами, практика финансового планирования.

Эталон ответа

1-В, 2-Д, 3-А, 4-Г, 5-Б

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

Задание 1. Установите соответствие между должностями в бухгалтерии отеля и их основными направлениями взаимодействия.

1. Главный бухгалтер отеля.

2. Бухгалтер по расчетам с гостями.

3. Бухгалтер по материальному учету.

4. Бухгалтер-кассир.

5. Помощник бухгалтера.

А) Работа с фронт-офисом, контроль платежей гостей, сверка данных по проживанию.

Б) Координация работы всего отдела, взаимодействие с руководством отеля, контроль соблюдения сроков.

В) Взаимодействие со складом, поставщиками, контроль движения материальных ценностей.

Г) Работа с банками, контроль кассовой дисциплины, взаимодействие с отделом безопасности.

Д) Поддержка основных процессов бухгалтерии, помощь в подготовке отчетности, взаимодействие со всеми отделами.

Эталон ответа

1-Б, 2-А, 3-В, 4-Г, 5-Д

Задание 2. Установите соответствие между процессами взаимодействия и их результатами.

1. Ежедневные планёрки бухгалтерии.

2. Совместная работа над отчетностью.

3. Кросс-функциональные проекты.

4. Система наставничества.

5. Автоматизация обмена данными.

А) Повышение качества отчетности, сокращение ошибок, единый подход к работе.

Б) Быстрое решение текущих вопросов, распределение задач, контроль сроков.

В) Передача опыта, развитие молодых специалистов, снижение текучести кадров.

Г) Оптимизация рабочих процессов, сокращение времени на рутинные операции.

Д) Улучшение межотделового взаимодействия, внедрение новых сервисов.

Эталон ответа

1-Б, 2-А, 3-Д, 4-В, 5-Г

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

Задание 1. Установите соответствие между формами коммуникации и их назначением в бухгалтерском отделе.

1. Еженедельные совещания бухгалтерии
2. Письменные отчеты для руководства
3. Устные разъяснения сотрудникам других отделов
4. Деловая переписка с поставщиками
5. Общение с аудиторами
- А) Документальное оформление условий сотрудничества, фиксация договоренностей
- Б) Координация работы между отделами, объяснение сложных бухгалтерских вопросов
- В) Информирование руководства о финансовом состоянии отеля
- Г) Проверка правильности ведения учета, предоставление необходимой документации
- Д) Обсуждение текущих вопросов, распределение задач, анализ показателей

Эталон ответа

1-Д, 2-В, 3-Б, 4-А, 5-Г

Задание 2. Установите соответствие между видом профессиональной документации и рекомендуемым стилем коммуникации с учетом адресата и цели общения.

1. Бухгалтерская отчетность для налоговой инспекции
2. Письмо-ответ на претензию туриста о непредоставленной услуге
3. Объяснительная записка о превышении расходов для руководства
4. Презентация финансовых результатов для нефинансовых сотрудников
5. Коммерческое предложение о сотрудничестве для туроператоров
- А) Официально-деловой стиль, использование стандартных формулировок, нейтральный тон
- Б) Объяснительный стиль с элементами визуализации, простое объяснение сложных терминов
- В) Убедительный стиль с акцентом на выгоды, профессиональная лексика
- Г) Этикетные формулы, тактичный тон, ясное объяснение финансовых аспектов
- Д) Информативный стиль, четкое изложение фактов, сдержанность

Эталон ответа

1-А, 2-Г, 3-Д, 4-Б, 5-В

Задание закрытого типа на установление последовательности

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

Задание 1. Установите правильную последовательность шагов при оптимизации расходов.

1. Внедрение автоматизированной системы бронирования.
2. Анализ структуры текущих расходов.
3. Пересмотр условий договоров с поставщиками.
4. Разработка плана сокращения издержек.
5. Оценка результатов оптимизации.

Эталон ответа

2,4,3,1,5

Задание 2. Расположите этапы организации командной работы при внедрении новой системы финансового учета в гостиничном комплексе в правильной последовательности.

А) Проведение установочного совещания с представителями всех отделов (служба размещения, ресторан, бухгалтерия, IT)

Б) Анализ результатов внедрения и обсуждение успехов/проблем на общем собрании коллектива

В) Формирование рабочей группы из сотрудников разных отделов с распределением зон ответственности

Г) Организация кросс-функционального обучения работе с новой системой для всех участников процесса

Д) Проведение тестового запуска системы с участием всех отделов и сбор обратной связи

Е) Разработка регламента взаимодействия между отделами при работе в новой системе

Эталон ответа

А,В,Е,Г,Д,Б

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

Задание 1. Расположите этапы разработки и внедрения системы финансовой отчетности для многонационального коллектива гостиницы в правильной последовательности.

А) Проведение инструктажа для сотрудников на русском языке с наглядными материалами

Б) Разработка двуязычных шаблонов финансовых документов (русский/английский)

В) Анализ языковых компетенций и культурных особенностей сотрудников

Г) Создание глоссария профессиональных терминов на русском языке с пояснениями

Д) Организация обратной связи и корректировка документов по результатам апробации

Е) Подготовка нормативной документации на русском языке согласно требованиям законодательства РФ

Эталон ответа

Задание 2. Расположите этапы подготовки и проведения деловых переговоров с иностранными партнерами отеля в правильной последовательности.

А) Подготовка презентационных материалов на русском языке с профессиональной терминологией

Б) Изучение культурных особенностей и делового этикета страны партнеров

В) Проведение переговоров с использованием услуг профессионального переводчика

Г) Составление протокола разногласий на русском языке с последующим переводом

Д) Направление официального приглашения на переговоры на русском и английском языках

Е) Анализ результатов переговоров и подготовка отчетной документации на русском языке

Эталон ответа

Е,В,Г,Б,А,Д

Задание открытого типа с развернутым ответом

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

Задание 1. Решите задачу.

Вы как финансовый директор отеля «Империял» готовите отчет для совета директоров, в который входят:

- Российские учредители (требуют детализации по статьям затрат в соответствии с национальными стандартами)
- Иностранные инвесторы из Европы и Азии (ожидают кратких визуализированных данных на английском, но официальным языком отчета является русский)
- Представители региональных властей (нуждаются в подтверждении соблюдения законодательства РФ)

При этом:

- В отчете необходимо объяснить рост операционных расходов на 20% за квартал
- Иностранные инвесторы не знакомы с особенностями российского налогового учета
- Учредители настаивают на использовании только официально-делового стиля

Какие три решения вы предложите для подготовки отчета, чтобы учесть требования всех сторон и обеспечить эффективную коммуникацию?

Эталон ответа

Решения для подготовки отчета:

1. Создание многоуровневого отчета с адаптацией стилей изложения.
2. Использование сравнительных таблиц и комментариев по МСФО.
3. Проведение презентации отчета с привлечением переводчика и визуализацией данных.

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

Задание 1. Решите задачу.

Гостиница "Волга" категории 3* работает в городе-миллионнике. Средняя загрузка составляет 65%. Главный бухгалтер обнаружил, что:

- Ежедневно возникает до 15 расхождений между данными PMS-системы и кассовыми отчетами
- Затраты времени на сверку данных увеличились на 40% за последний квартал
- Отдел закупок не успевает оперативно отслеживать остатки по мини-барам
- При инвентаризации номерного фонда выявлена недостача постельного белья на сумму 85 000 рублей

Какие три первоочередных решения должен предложить главный бухгалтер для оптимизации системы учета?

Эталон ответа

Решения для оптимизации системы учета:

1. Внедрение системы интеграции между PMS и бухгалтерской программой 1С.
2. Введение системы штрихкодирования для инвентаря (постельное белье, полотенца, предметы мини-бара).
3. Разработка регламента ежедневной сверки отчетов между службой размещения и бухгалтерией.

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

Задание 1. Решите задачу.

Отель "Престиж" на 150 номеров работает в курортном регионе. Финансовый директор получил задание от руководства повысить общую доходность номерного фонда на 15% в течение следующего квартала. В распоряжении имеются:

- Данные PMS-системы за последние 2 года
- Статистика бронирований с сайта отеля и агрегаторов
- Финансовая отчетность в 1С
- Доступ к системам аналитики (Google Analytics, Яндекс.Метрика)

Какие три современных инструмента анализа следует применить финансовому директору для достижения поставленной цели?

Эталон ответа

Современные инструменты анализа

1. Внедрение системы Revenue Management с прогнозной аналитикой
2. Использование BI-системы (Power BI/Tableau) для визуализации ключевых показателей
3. Применение инструментов веб-аналитики для анализа поведения клиентов

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

Задание 1. Решите задачу.

Гостиница «Глобал» категории 5* активно принимает иностранных гостей и работает с зарубежными поставщиками. За последний месяц возникли следующие проблемы:

- При проверке обнаружены расхождения в счетах от иностранного поставщика постельного белья (Италия)
- Гость из Германии оспаривает сумму в счете за проживание, указывая на несоответствие условий бронирования
- При подготовке квартальной отчетности возникли сложности с консолидацией данных из системы Oracle Orega (на английском) и российской 1С

Исходные документы:

- Счет от итальянского поставщика на английском и итальянском языках
- Подтверждение бронирования гостя из Германии на немецком языке
- Гостевое соглашение на русском и английском языках
- Отчеты из Oracle Orega на английском языке

Какие три действия должен предпринять бухгалтер для корректного учета операций и решения возникших проблем?

Эталон ответа

Перечень действий:

1. Проведение сверки документов на нескольких языках
2. Анализ многоязычной документации по бронированию
3. Настройка синхронизации данных между системами учета

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

Задание 1. Решите задачу.

Вы работаете бухгалтером в городской гостинице "Лотос" 4* с окладом 55 000 рублей в месяц. За последний год вы:

- Прошли онлайн-курс "МСФО для гостиничного бизнеса"
- Освоили программу 1С: Отель
- Успешно внедрили систему электронного документооборота

На рынке появились вакансии в новых международных отельных сетях с зарплатой от 80 000 рублей. Также вы рассматриваете возможность открытия собственного бизнеса - мини-отеля на 10 номеров в туристическом районе города.

Разработайте личный план профессионального развития на 1 год, учитывая Ваши карьерные перспективы

Эталон ответа

Карьерный рост в международной сети отелей:

1. Профессиональное развитие:

- Пройти сертификацию по международным стандартам учета USALI
- Изучить профессиональный английский язык до уровня B2 (бюджет: 15 000 руб./мес.)
- Освоить программу Oracle Hospitality OPERA PMS

2. Финансовое планирование:

- Составить резервный фонд на 6 месяцев жизни (330 000 руб.)
- Откладывать 20% зарплаты на будущие инвестиции
- Оформить ИИС для налоговых вычетов

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

Задание 1. Решите задачу.

Вы назначены главным бухгалтером в отеле "Астория" на 200 номеров. В финансовой службе работают:

- 2 бухгалтера по первичной документации
- 1 экономист по планированию
- 1 специалист по расчету заработной платы

За последние 3 месяца:

- На 25% увеличилось количество ошибок в отчетности
- Участники команды не взаимодействуют друг с другом
- Срок сдачи отчетности регулярно нарушается
- Сотрудники открыто конфликтуют из-за распределения обязанностей

Разработайте план мероприятий по налаживанию эффективного взаимодействия в команде финансовой службы. Предложите три конкретных шага с обоснованием.

Эталон ответа

План мероприятий по улучшению командного взаимодействия:

1. Внедрение системы ежедневных планерок и еженедельных совещаний
2. Разработка и внедрение регламента взаимодействия и матрицы ответственности
3. Организация кросс-функционального обучения и системы наставничества

Критерии оценки заданий закрытого и открытого типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если задание выполнено полностью, содержание задания отражает все аспекты, указанные в задании.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если задание выполнено в полном объеме, но некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выполненной работы.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если задание не сделано или допущены ошибки, влияющие на качество выполненной работы.

Самостоятельная работа

Темы докладов, сообщений, рефератов

1. Роль и задачи бухгалтерского учета в системе управления современным гостиничным предприятием.
2. Учетная политика гостиницы: формирование, содержание и влияние на финансовые результаты.
3. Особенности учета и амортизации основных средств в гостиничном комплексе.
4. Управление затратами и калькулирование себестоимости гостиничной услуги.
5. Бухгалтерский и налоговый учет доходов от предоставления услуг проживания: особенности признания выручки.
6. Организация бухгалтерского учета в службе питания (F&B) гостиницы.
7. Ключевые показатели эффективности (KPI) гостиничного бизнеса: методика расчета и анализ.
8. Бюджетирование как инструмент финансового планирования в гостинице: операционный бюджет и бюджет денежных потоков.
9. Управленческий учет и внутренняя отчетность для принятия оперативных решений в гостинице.
10. Налогообложение гостиничных предприятий: сравнительный анализ общей (ОСНО) и упрощенной (УСН) систем.
11. Учет расчетов с гостями и контрагентами: от бронирования до выписки финального счета.
12. Инвентаризация как метод контроля сохранности имущества и товарно-материальных ценностей в гостинице.
13. Бухгалтерская (финансовая) отчетность гостиничного предприятия: состав, содержание и анализ основных форм.
14. Цифровизация бухгалтерского и управленческого учета в гостиничном бизнесе: интеграция PMS, POS и CRM-систем.
15. Профессиональная этика и мошенничества в финансово-хозяйственной деятельности гостиницы: методы предотвращения и контроля.

Критерии оценки докладов, сообщений, рефератов

«Отлично» выполнены все требования к написанию и защите докладов, сообщений, рефератов: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Хорошо» основные требования к докладу, сообщению, реферата и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«Удовлетворительно» имеются существенные отступления от требований к докладу, сообщению, реферату. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании докладов, сообщений, рефератов или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«Неудовлетворительно» тема докладов, сообщений, рефератов не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на экзамен

1. Дайте определение бухгалтерского учета. Назовите его основные задачи и пользователей информации в контексте гостиничного предприятия.
2. Что такое учетная политика организации? Какие основные элементы учетной политики критически важны для гостиницы и почему?
3. Раскройте принцип начисления и принцип соответствия доходов и расходов. Приведите примеры их применения при учете гостиничных услуг.
4. Объясните, чем отличается финансовый, управленческий и налоговый учет. Какова цель каждого из них в управлении отелем?
5. Что такое хозяйственный факт (операция) и первичный учетный документ? Приведите примеры первичных документов в работе службы приема и размещения.
6. Объясните суть двойной записи. Составьте бухгалтерские проводки: а) начислена амортизация оборудования ресторана; б) списаны продукты на себестоимость блюд.
7. Дайте определение основных средств (ОС). Назовите критерии признания актива в качестве ОС. Приведите примеры ОС в гостинице.
8. Что такое амортизация? Опишите линейный и нелинейный методы ее начисления. Как выбор метода влияет на финансовый результат отеля?
9. Как организуется учет материально-производственных запасов (МПЗ) в гостинице? Опишите методы оценки МПЗ при списании (ФИФО, по средней стоимости).
10. Дайте классификацию затрат гостиничного предприятия (по связи с процессом оказания услуг, по поведению относительно объема продаж). Приведите примеры.
11. Что входит в состав прямых и косвенных затрат гостиницы? В чем сложность распределения косвенных затрат на себестоимость конкретного номера?
12. Как рассчитывается и что показывает показатель себестоимости одной «номеро-ночи»?
13. Опишите порядок учета операций в службе питания (F&B): поступление продуктов, списание в производство, калькуляция, признание выручки.
14. В какой момент и в каком порядке признается выручка от продажи номеров в бухгалтерском и налоговом учете?
15. Как учитывается предоплата (депозит) от гостя? Каковы проводки при ее получении и при последующем зачете?
16. Что такое гостевая карта расчетов? Какую роль она играет в системе учета и внутреннего контроля?
17. Опишите порядок учета расчетов с подотчетными лицами в гостинице (например, на представительские или хозяйственные нужды).
18. Как формируется финансовый результат от обычных видов деятельности? Опишите порядок закрытия счета 90 «Продажи».
19. Что такое прочие доходы и расходы гостиницы? Приведите примеры и порядок их учета (счет 91).
20. Объясните, как рассчитывается и что характеризует показатель валовой прибыли (GOP) гостиницы.
21. Назовите основные формы бухгалтерской (финансовой) отчетности. Какая информация об отеле содержится в Бухгалтерском балансе?
22. Что такое управленческая отчетность и чем она отличается от финансовой? Какие отчеты может запрашивать управляющий отелем?
23. Дайте определение и формулы расчета ключевых показателей. Как они взаимосвязаны?

24. В чем основные различия между общей (ОСНО) и упрощенной (УСН) системами налогообложения для гостиницы? Каковы критерии выбора?

25. Какие основные налоги уплачивает гостиница на ОСНО? Что является объектом налогообложения по налогу на прибыль?

26. Опишите порядок учета заработной платы и исчисления НДФЛ и страховых взносов на примере должности администратора.

Критерии оценки экзамена

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

**ОП.05 ТРЕБОВАНИЯ К ЗДАНИЯМ И ИНЖЕНЕРНЫМ СИСТЕМАМ
ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Ахмедова М.М., к.п.н.

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Савина Е.В.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. «Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает
ОК 07. Содействовать	Задания открытого типа 1-5.	

сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Задания комбинированного типа 1-5.	пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач. «Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного	

работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	типа 1-5.	
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

Нормативный документ, устанавливающий санитарные требования к гостиницам, — это _____ правила и нормы.

Эталон ответа: Санитарные

2. Заполните пропуск:

Один из основных классификационных признаков гостиниц — это категория «_____».

Эталон ответа: звезды

3. Заполните пропуск:

Расстояние от пола до потолка в номерах гостиниц должно быть не _____ 2,5 метров.

Эталон ответа: менее

4. Заполните пропуск:

Документ, устанавливающий технические требования к зданиям и сооружениям, — это _____ правил (СП).

Эталон ответа: Свод

5. Заполните пропуск:

Комплекс помещений для приема, оформления и размещения гостей называется _____ помещений (вестибюльная группа).

Эталон ответа: группа

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

1. Заполните пропуск:

Основное жилое помещение для гостя в отеле — это гостиничный _____.

Эталон ответа: номер

2. Заполните пропуск:

Помещение для отдыха и неофициальных встреч гостей на этаже называется _____ комната.

Эталон ответа: гостиная

3. Заполните пропуск:

Горизонтальный коммуникационный путь внутри здания — это _____.

Эталон ответа: коридор

4. Заполните пропуск:

Отношение общей полезной площади номеров ко всей полезной площади гостиницы — это коэффициент _____ номерного фонда.

Эталон ответа: эффективности

5. Заполните пропуск:

Помещение для хранения и выдачи багажа гостей — это _____ хранения.

Эталон ответа: камера

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

1. Заполните пропуск:

_____ площадь одноместного номера в гостинице 3* должна быть не менее 9 кв. м.

Эталон ответа: Минимальная

2. Заполните пропуск:

Главный предмет мебели в спальном номере — это _____.

Эталон ответа: кровать

3. Заполните пропуск:

Помещение, оборудованное унитазом, умывальником и душем или ванной, называется _____.

Эталон ответа: санузел

4. Заполните пропуск:

Многофункциональная мебельная конструкция в номере, часто включающая шкаф, мини-бар и ТВ-панель, — это _____.

Эталон ответа: стенка

5. Заполните пропуск:

Система индивидуального климат-контроля в номере называется _____ кондиционер.

Эталон ответа: сплит-система

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

1. Заполните пропуск:

Путь, по которому люди эвакуируются из здания при пожаре, называется эвакуационный _____.

Эталон ответа: путь

2. Заполните пропуск:

Дверь на путях эвакуации должна открываться по направлению _____ выхода.

Эталон ответа: движения

3. Заполните пропуск:

План _____ должен быть размещен на каждом этаже гостиницы.

Эталон ответа: эвакуации

4. Заполните пропуск:

Автоматическая система обнаружения и оповещения о пожаре — это автоматическая пожарная _____ (АПС).

Эталон ответа: сигнализация

5. Заполните пропуск:

Система подачи воды под давлением для тушения пожара внутри здания — это _____ водопровод.

Эталон ответа: противопожарный

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

1. Заполните пропуск:

Естественное освещение помещений обеспечивается через _____.

Эталон ответа: окна

2. Заполните пропуск:

Показатель, характеризующий отношение площади световых проемов к площади пола, — это коэффициент _____ освещенности (КЕО).

Эталон ответа: естественной

3. Заполните пропуск:

Система удаления загрязненного воздуха из санузлов и кухонь и подачи чистого — это _____ вентиляция.

Эталон ответа: приточно-вытяжная

4. Заполните пропуск:

Допустимый уровень шума в гостиничном номере в _____ время не должен превышать 35-40 дБА.

Эталон ответа: ночное

5. Заполните пропуск:

Нормативная температура воздуха в жилом номере в _____ период года составляет 20-22°C.

Эталон ответа: холодный

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

1. Заполните пропуск:

Система, обеспечивающая подачу воды питьевого качества, — это _____ водоснабжение.

Эталон ответа: холодное

2. Заполните пропуск:

Устройство для локального нагрева воды в номере или на этаже — это _____ колонка.

Эталон ответа: водонагреватель (

3. Заполните пропуск:

Система отведения сточных вод из здания называется _____.

Эталон ответа: канализация

4. Заполните пропуск:

Специальные устройства, предотвращающие обратный ток воды в системе, — это _____ клапаны.

Эталон ответа: обратные

5. Заполните пропуск:

Централизованная система обеспечения горячей водой всего здания — это _____ подготовка горячей воды (ЦГВ).

Эталон ответа: централизованная

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

1. Заполните пропуск:

Система поддержания температуры в здании в холодный период — это _____.

Эталон ответа: отопление

2. Заполните пропуск:

Наиболее распространенный тип отопительных приборов в гостиницах — _____ радиаторы.

Эталон ответа: секционные

3. Заполните пропуск:

Автономный источник тепла для здания — это _____.

Эталон ответа: котельная

4. Заполните пропуск:

Элемент системы отопления, регулирующий подачу теплоносителя, — это _____
клапан.

Эталон ответа: регулирующий

5. Заполните пропуск:

Электроснабжение гостиницы должно быть не менее _____ категории надежности.

Эталон ответа: второй

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

1. Заполните пропуск:

Резервный источник электроснабжения на случай отключения основной сети — это _____.

Эталон ответа: электростанция

2. Заполните пропуск:

Система, включающая телефонию, интернет и телевидение в номере, — это _____ системы.

Эталон ответа: слаботочные

3. Заполните пропуск:

Общественная система приема и распределения телевизионного сигнала в отеле — это _____ телевидение (СКТ).

Эталон ответа: спутниковое

4. Заполните пропуск:

Устройство для беспроводного доступа в интернет в зоне покрытия — это точка _____ Wi-Fi.

Эталон ответа: доступа

5. Заполните пропуск:

Основное средство вертикального транспорта в многоэтажной гостинице — _____.

Эталон ответа: лифт

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

1. Заполните пропуск:

Лестница, предназначенная исключительно для эвакуации, называется _____ лестницей.

Эталон ответа: пожарной

2. Заполните пропуск:

Наклонный подъемник для перемещения людей между этажами — это _____.

Эталон ответа: эскалатор

3. Заполните пропуск:

Количество лифтов в гостинице рассчитывается в зависимости от _____ здания.

Эталон ответа: этажности

4. Заполните пропуск:

Основная несущая конструкция здания — это _____.

Эталон ответа: каркас

5. Заполните пропуск:

Вертикальная ограждающая конструкция здания — это _____.

Эталон ответа: стена

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

1. Заполните пропуск:

Горизонтальная несущая конструкция, разделяющая этажи, — это _____.

Эталон ответа: перекрытие

2. Заполните пропуск:

Материал, улучшающий тепло- и звукоизоляцию ограждающих конструкций, — это _____.

Эталон ответа: утеплитель

3. Заполните пропуск:

Напольное покрытие, широко используемое в общественных зонах гостиниц из-за износостойкости, — это _____.

Эталон ответа: керамогранит

4. Заполните пропуск:

Основное требование к отделочным материалам в гостинице — _____ горючесть.

Эталон ответа: пониженная

5. Заполните пропуск:

Мебель в общественных зонах должна соответствовать требованиям _____ устойчивости.

Эталон ответа: пожарной

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

1. Заполните пропуск:

Интеллектуальная система, объединяющая управление инженерным оборудованием здания, — это автоматизированная система управления _____ (АСУЗ).

Эталон ответа: зданием

2. Заполните пропуск:

Система контроля и управления доступом в служебные зоны обозначается аббревиатурой _____.

Эталон ответа:СКУД

3. Заполните пропуск:

Система видеонаблюдения за периметром и общественными зонами — это телевизионное _____.

Эталон ответа: наблюдение

4. Заполните пропуск:

Отношение площади зеленых насаждений к общей площади земельного участка — это коэффициент _____.

Эталон ответа: озеленения

5. Заполните пропуск:

Место для парковки автомобилей на территории отеля — это _____.

Эталон ответа: парковка

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

1. Заполните пропуск:

Специально оборудованный номер для гостей с ограниченными физическими возможностями называется _____ номер.

Эталон ответа: доступный

2. Заполните пропуск:

Наклонная плоскость для преодоления перепадов высот маломобильными людьми — это _____.

Эталон ответа: пандус

3. Заполните пропуск:

Лифт, _____ для использования инвалидом-колясочником, должен иметь кабину размером не менее 1.1 x 1.4 м.

Эталон ответа: пригодный

4. Заполните пропуск:

Система раздельного накопления отходов по видам (бумага, стекло, пластик) — это _____ сбор мусора.

Эталон ответа: селективный

5. Заполните пропуск:

Технология использования энергии солнца для нагрева воды — это _____ коллектор.

Эталон ответа: солнечный

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

1. Заполните пропуск:

Мероприятия по снижению потребления энергоресурсов называются _____.

Эталон ответа: энергосбережение

2. Заполните пропуск:

Прибор для коммерческого учета потребляемой электроэнергии — это _____.

Эталон ответа: счетчик

3. Заполните пропуск:

Помещение для размещения основного инженерного оборудования (насосы, вентиляторы) — это _____ помещение.

Эталон ответа: помещение

4. Заполните пропуск:

Помещение для сушки и глажки белья в гостинице — это _____.

Эталон ответа: прачечная

5. Заполните пропуск:

Помещение для хранения уборочного инвентаря и приготовления моющих растворов — это _____ кладовая.

Эталон ответа: хозяйственная

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

1. Заполните пропуск:

Комплекс работ по поддержанию исправности инженерных систем — это _____ обслуживание.

Эталон ответа: техническое

2. Заполните пропуск:

Документ, регламентирующий порядок содержания и ремонта здания, — это паспорт _____.

Эталон ответа: технический

3. Заполните пропуск:

Периодический осмотр и проверка работоспособности систем безопасности — это _____.

Эталон ответа: обслуживание

4. Заполните пропуск:

Система, препятствующая распространению дыма по путям эвакуации, — это _____ защита.

Эталон ответа: противодымная

5. Заполните пропуск:

Устройство для удаления дыма из помещений при пожаре — это _____ вытяжка.

Эталон ответа: дымовая

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

1. Заполните пропуск:

Громкоговорящая система для передачи экстренных сообщений — это система _____ и управления эвакуацией.

Эталон ответа: оповещения

2. Заполните пропуск:

Прямая телефонная линия для экстренной связи с администрацией — это телефон в _____.

Эталон ответа: лифте

3. Заполните пропуск:

Материал, применяемый для снижения уровня шума, проникающего через перегородки, — это _____.

Эталон ответа: звукоизоляция

4. Заполните пропуск:

Допустимый индекс изоляции воздушного шума между _____ номерами составляет не менее 45-50 дБ.

Эталон ответа: соседними

5. Заполните пропуск:

Искусственное освещение, создающее комфортную световую среду в номере, — это освещение _____.

Эталон ответа: общее

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

1. Заполните пропуск:

Освещение, предназначенное для выделения конкретных объектов (картины, элементы декора), — это _____ свет.

Эталон ответа: акцентный

2. Заполните пропуск:

Основной комплект рабочих чертежей для строительства обозначается маркой архитектурные _____.

Эталон ответа: решения

3. Заполните пропуск:

Раздел проектной документации, содержащий решения по инженерному оборудованию, — это _____ системы.

Эталон ответа: инженерно-технические

4. Заполните пропуск:

Специально запроектированный этаж для размещения инженерного оборудования в высотной гостинице — это _____ этаж.

Эталон ответа: технический

5. Заполните пропуск:

Обязательная система для высотных зданий, обеспечивающая связь и мониторинг пожарных, — это _____ связь.

Эталон ответа: пожарная

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

1. Заполните пропуск:

Основной параметр контроля качества воды в бассейне — содержание _____ хлора.

Эталон ответа: свободного

2. Заполните пропуск:

Система непрерывной дезинфекции воды в бассейне — это _____ хлорирование.

Эталон ответа: автоматическое

3. Заполните пропуск:

Лифт, скорость движения которого превышает 2,5 м/с, называется _____ лифт.

Эталон ответа: высокоскоростной

4. Заполните пропуск:

Лифт, кабина которого прозрачна и предназначена для обзора, называется _____ лифт.

Эталон ответа: панорамный

5. Заполните пропуск:

Централизованная система подачи газа на кухни и в ресторан — это _____ газоснабжение.

Эталон ответа: внутреннее

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

1. Заполните пропуск:

Система, позволяющая гостю управлять освещением, кондиционером и шторами с планшета, — это «_____ номер».

Эталон ответа: умный

2. Заполните пропуск:

Электронный замок, открываемый с помощью карты-ключа или смартфона, — это _____ замок.

Эталон ответа: смарт

3. Заполните пропуск:

Государственный орган, осуществляющий надзор за соблюдением требований пожарной безопасности, — это Государственный пожарный _____.

Эталон ответа: надзор

4. Заполните пропуск:

Разрешительный документ на ввод здания в эксплуатацию выдается местной _____.

Эталон ответа: администрацией

5. Заполните пропуск:

Международный стандарт _____ менеджмента для предприятий — это ISO 14001 (серии ISO 14000).

Эталон ответа: экологического

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

1. Заполните пропуск:

Система повторного использования полотенец и постельного белья с целью экономии ресурсов — это программа «_____ отель».

Эталон ответа: Зеленый

2. Заполните пропуск:

Способность здания сохранять тепло характеризуется показателем _____ теплопередачи.

Эталон ответа: сопротивление

3. Заполните пропуск:

Элемент кровли, обеспечивающий естественное освещение и вентиляцию чердака, — это _____ окно.

Эталон ответа: мансардное

4. Заполните пропуск:

Пространство между потолком этажа и полом следующего этажа для прокладки коммуникаций — это _____ пространство.

Эталон ответа: межпотолочное

5. Заполните пропуск:

Горизонтальный выступ в здании (например, для крепления рекламы или козырька) называется _____.

Эталон ответа: консоль

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Основным документом, устанавливающим санитарные требования к гостиницам в РФ, является СанПиН (Санитарные правила и нормы).

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Классификация гостиниц по категориям («звездам») в России является обязательной для всех средств размещения.

1) Верно

2) Неверно. Классификация является добровольной.

3. Верно ли утверждение.

Свод правил (СП) — это документ в области стандартизации, содержащий нормы и правила проектирования и строительства.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Высота жилых номеров (от пола до потолка) в гостиницах по нормам должна быть не менее 2,3 метра.

1) Верно

2) Неверно. Минимальная высота составляет 2,5 метра.

5. Верно ли утверждение.

Территория гостиницы должна быть благоустроена, освещена и ограждена.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Минимальная площадь одноместного номера в гостинице категории 3 звезды должна быть не менее 10 кв. м.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Служебные помещения (для персонала) могут располагаться только в цокольном или подвальном этаже.

1) Верно

2) Неверно. Их расположение регламентируется, но они могут находиться и на других этажах, обеспечивая функциональность.

3. Верно ли утверждение.

Вестибюльная группа помещений включает рецепцию, зону ожидания, гардероб и часто стойку портье.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Кухня ресторана при гостинице должна иметь прямой выход в общий холл для удобства гостей.

1) Верно

2) Неверно. Входы в производственные помещения кухни не должны быть напрямую из помещений для посетителей.

5. Верно ли утверждение.

Коридоры (галереи) на жилых этажах должны иметь ширину, обеспечивающую эвакуацию и удобный пронос багажа (обычно не менее 1,4-1,8 м).

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Класс конструктивной пожарной опасности здания гостиницы должен быть не ниже С0 или С1.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Двери номеров на путях эвакуации должны открываться только внутрь номера для безопасности гостя.

1) Верно

2) Неверно. Двери на путях эвакуации должны открываться по направлению выхода из здания (наружу).

3. Верно ли утверждение.

В зданиях гостиниц высотой более 28 метров должно быть не менее двух незадымляемых лестничных клеток.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Автоматическая пожарная сигнализация (АПС) и система оповещения о пожаре (СОУЭ) обязательны для всех гостиниц без исключения.

1) Верно

2) Неверно. Необходимость и тип систем зависят от высоты, площади и класса функциональной пожарной опасности здания.

5. Верно ли утверждение.

Внутренний противопожарный водопровод оборудуется в зданиях гостиниц высотой более 12 этажей или объемом более 5000 куб. м.

1) Верно

2) Неверно. Требования к высоте/объему могут быть другими.

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

1. Верно ли утверждение.

Все жилые номера должны иметь естественное освещение через окна.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Нормативный показатель — коэффициент естественной освещенности (КЕО) — для жилых комнат должен быть не менее 0,5%.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Система вентиляции в санузлах номеров может быть только вытяжной естественной.

1) Верно

2) Неверно. Должна быть механическая (искусственная) вытяжная вентиляция.

4. Верно ли утверждение.

Допустимый уровень шума в номере гостиницы в ночное время (с 23 до 7 часов) не должен превышать 45 дБА.

1) Верно

2) Неверно. Ночная норма строже — обычно не более 35-40 дБА.

5. Верно ли утверждение.

Для отделки помещений гостиницы должны применяться материалы, разрешенные для применения в зданиях данного класса функциональной пожарной опасности, с соответствующими сертификатами.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Система горячего водоснабжения гостиницы должна обеспечивать температуру воды у водоразборных приборов не ниже +60°C и не выше +75°C.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Установка счетчиков учета потребления холодной и горячей воды является рекомендательной мерой.

1) Верно

2) Неверно. Это обязательное требование законодательства об энергосбережении.

3. Верно ли утверждение.

В каждом номере гостиницы категории 3* и выше должен быть установлен душевой поддон или ванна.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Система канализации гостиницы может быть объединена с системой ливневых стоков для экономии.

1) Верно

2) Неверно. Хозяйственно-бытовая и ливневая канализация должны быть, как правило, отдельными.

5. Верно ли утверждение.

Для защиты от обратного потока воды в системах водоснабжения должны устанавливаться обратные клапаны.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Система отопления должна обеспечивать температуру в жилых номерах не ниже +20°C в холодный период года.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Индивидуальные кондиционеры (сплит-системы) в номерах могут заменить систему общеобменной приточно-вытяжной вентиляции.

1) Верно

2) Неверно. Кондиционеры регулируют температуру и частично очищают воздух, но не обеспечивают необходимый воздухообмен.

3. Верно ли утверждение.

Воздух, удаляемый из санузлов, кухонь и технических помещений, не должен перетекать в жилые комнаты и общественные зоны.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Котельная, обеспечивающая теплом гостиницу, может располагаться в цокольном этаже основного здания без ограничений.

1) Верно

2) Неверно. Размещение котельных в жилых и общественных зданиях строго регламентируется.

5. Верно ли утверждение.

В зимнее время системы приточной вентиляции должны подогревать подаваемый воздух.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Электроснабжение гостиницы должно относиться ко II категории надежности.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Розетки в ванных комнатах и душевых номерах разрешается устанавливать на расстоянии не менее 0,6 м от дверцы душевой кабины или ванны.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Аварийное освещение должно включаться автоматически при отключении основного и обеспечивать освещенность на путях эвакуации не менее 0,5 лк.

1) Верно

2) Неверно. Норма для эвакуационного освещения на путях эвакуации — не менее 1 лк.

4. Верно ли утверждение.

Система автоматического ввода резерва (АВР) предназначена для подключения резервного источника питания (генератора) при отключении основного.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Все электроустановки в гостинице должны подвергаться периодическим проверкам и измерениям сопротивления изоляции.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Структурированная кабельная система (СКС) является базой для построения локальной вычислительной сети (ЛВС) гостиницы.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Система телефонной связи в гостинице должна обеспечивать только внутреннюю связь между номерами и службами.

1) Верно

2) Неверно. Она должна обеспечивать и исходящую/входящую городскую (междугородную) связь.

3. Верно ли утверждение.

Система кабельного или спутникового телевидения должна обеспечивать устойчивый прием не менее 5 телевизионных каналов.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Система хронометража (единого времени) является обязательной для всех гостиниц.

1) Верно

2) **Неверно. Она важна для крупных и средних гостиниц, но не является обязательной нормой для всех.**

5. Верно ли утверждение.

Точки доступа Wi-Fi в общественных зонах должны обеспечивать равномерное покрытие без «мертвых» зон.

1) Верно

2) Неверно.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

1. Верно ли утверждение.

Количество лифтов в гостинице рассчитывается в зависимости от этажности, количества номеров и пропускной способности.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Пассажирские лифты в гостинице могут использоваться для транспортировки багажа и уборочного инвентаря в любое время.

1) Верно

2) **Неверно. Для транспортировки грузов, особенно грязного инвентаря, рекомендуется использовать грузовые или грузопассажирские лифты.**

3. Верно ли утверждение.

Лифты должны быть оборудованы системой двусторонней связи с диспетчером или службой эксплуатации.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

В гостиницах высотой более 4 этажей обязательно наличие как минимум одного панорамного лифта.

1) Верно

2) **Неверно. Наличие панорамного лифта не является обязательным требованием, это вопрос комфорта и дизайна.**

5. Верно ли утверждение.

Лестничные клетки, помимо эвакуационной функции, могут использоваться для ежедневного сообщения между этажами.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Не менее 5% от общего числа номеров, но не менее одного, должны быть адаптированы для проживания инвалидов.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Пандусы должны иметь уклон не более 1:12 (8%).

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Дверные проемы в адаптированных номерах должны иметь ширину не менее 0,9 м.

1) Верно

2) **Неверно. Ширина должна быть не менее 0,9 м для внутренних дверей и не менее 1,2 м для входа в номер.**

4. Верно ли утверждение.

В адаптированном номере зона санузла должна позволять разворот кресла-коляски с диаметром не менее 1,5 м.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Тактильные указатели и пиктограммы для МГН являются обязательными только на путях эвакуации.

1) Верно

2) **Неверно. Они обязаны быть на всем пути следования от входа на территорию до специально оборудованных помещений.**

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

1. Верно ли утверждение.

Система видеонаблюдения (CCTV) должна охватывать периметр здания, входные группы, лифтовые холлы, коридоры и зоны ресепшен.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Архив записей системы видеонаблюдения должен храниться не менее 10 суток.

1) Верно

2) **Неверно. Согласно типовым требованиям, архив должен храниться не менее 30 суток.**

3. Верно ли утверждение.

Система контроля и управления доступом (СКУД) может использоваться для ограничения доступа в служебные зоны и на этажи.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Охранно-тревожная сигнализация (тревожная кнопка) должна быть установлена только на стойке портье.

1) Верно

2) **Неверно. Она должна быть в кассовых узлах, административных помещениях и других местах, определенных оценкой рисков.**

5. Верно ли утверждение.

Гостиница должна иметь паспорт безопасности, утвержденный территориальными органами МВД и ФСБ.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Гостиница должна иметь программу производственного экологического контроля.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Установка солнечных коллекторов для нагрева воды является обязательной для новых гостиниц в южных регионах.

1) Верно

2) Неверно. Это рекомендательная мера по энергосбережению, а не обязательное требование.

3. Верно ли утверждение.

Раздельный сбор отходов (стекло, пластик, бумага) является требованием законодательства для крупных предприятий, к которым относятся гостиницы.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Системы автоматического регулирования освещения (датчики движения) обязательны для установки во всех коридорах и служебных помещениях.

1) Верно

2) Неверно. Они являются эффективным инструментом энергосбережения, но их обязательность регламентируется конкретными нормами энергоэффективности здания.

5. Верно ли утверждение.

Приборы учета потребления энергоресурсов (счетчики воды, тепла, электроэнергии) должны быть установлены на вводах в здание.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Зона ресепшн должна иметь хорошую звукоизоляцию от шумных общественных зон.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Камеры хранения багажа могут располагаться только в подвальном помещении.

1) Верно

2) Неверно. Они должны располагаться на первом этаже в зоне ресепшн для удобства гостей и контроля.

3. Верно ли утверждение.

Помещение для консьержа или швейцара должно примыкать к главному входу и иметь обзор подъезда.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Высота стойки администратора должна быть единой для всех гостиниц — 1,1 м от пола.

1) Верно

2) Неверно. Часто делают две высоты: около 1,1 м для стоящих гостей и 0,7-0,8 м для гостей на колясках или детей.

5. Верно ли утверждение.

В зоне ресепшн должны быть предусмотрены розетки для ноутбуков гостей и точка доступа Wi-Fi.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Ресторан при гостинице должен иметь отдельный вход с улицы для посетителей, не проживающих в отеле.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Полы в производственных помещениях кухни должны иметь уклон к трапам не менее 0,5%.

- 1) Верно
- 2) Неверно. Уклон должен быть не менее 1-2% для обеспечения стока воды.

3. Верно ли утверждение.

Помещения для мытья кухонной посуды и столовой посуды должны быть разделены.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Мини-бар в номере должен подключаться к отдельному контуру электроснабжения для учета потребления.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Система вытяжной вентиляции над плитами на кухне должна быть мощнее, чем общеобменная вентиляция зала ресторана.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

ИТП (индивидуальный тепловой пункт) должен быть оснащен системами автоматики для регулирования параметров теплоносителя в зависимости от температуры наружного воздуха.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Машинное отделение лифтов может использоваться для хранения хозяйственного инвентаря.

- 1) Верно
- 2) Неверно. Машинное отделение лифтов — это техническое помещение строго назначения, хранение посторонних предметов запрещено.

3. Верно ли утверждение.

Насосные станции водоснабжения должны быть оборудованы резервными насосами.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Допуск персонала в технические помещения (электрощитовые, ИТП, венткамеры) может быть свободным.

- 1) Верно

2) Неверно. Допуск должен быть только для обученного и уполномоченного персонала, помещения должны запираются.

5. Верно ли утверждение.

Паспорт готовности гостиницы к эксплуатации в осенне-зимний период оформляется ежегодно.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Напольные покрытия в вестибюле и на путях эвакуации должны быть износостойкими и нескользкими даже при увлажнении.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Для отделки потолков в номерах можно использовать любые декоративные материалы без ограничений.

1) Верно

2) Неверно. Материалы должны иметь соответствующий класс пожарной опасности (чаще всего КМ0 или КМ1).

3. Верно ли утверждение.

Мебель в номерах должна быть прочной, без острых углов и иметь закругленные кромки.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Ковровые покрытия в коридорах должны быть приклеены к полу по всей площади.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Зеркала в номерах могут устанавливаться напротив кровати по желанию дизайнера.

1) Верно

2) Неверно. С точки зрения многих стандартов и удобства гостя, зеркало не должно находиться напротив кровати.

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

1. Верно ли утверждение.

На территории гостиницы должно быть предусмотрено наружное освещение, в том числе вдоль пешеходных дорожек и подъездов.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Количество парковочных мест для легковых автомобилей определяется из расчета 1 место на 3 гостиничных номера.

1) Верно

2) Неверно. Расчет ведется исходя из градостроительных норм конкретного региона, обычно с учетом вместимости ресторана и других услуг.

3. Верно ли утверждение.

Хозяйственная площадка для сбора мусора должна иметь твердое покрытие, ограждение и удобный подъезд для спецтранспорта.

1) **Верно**

2) Неверно.

4. **Верно ли утверждение.**

Озеленение территории гостиницы может включать только декоративные растения.

1) Верно

2) **Неверно. Желательно использовать растения, не вызывающие аллергии и не выделяющие пух.**

5. **Верно ли утверждение.**

Площадка для установки контейнеров ТКО должна располагаться на расстоянии не менее 20 м от окон жилых номеров.

1) **Верно**

2) Неверно.

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

1. **Верно ли утверждение.**

Система диспетчеризации инженерного оборудования позволяет централизованно контролировать и управлять системами отопления, вентиляции, электроснабжения.

1) **Верно**

2) Неверно.

2. **Верно ли утверждение.**

Система газового пожаротушения в серверной комнате является обязательной для всех гостиниц.

1) Верно

2) **Неверно. Она обязательна, если в гостинице есть серверная комната или дата-центр определенного класса важности.**

3. **Верно ли утверждение.**

Система «умный номер» может интегрировать управление освещением, климатом, шторами и телевизором с одного пульта или планшета.

1) **Верно**

2) Неверно.

4. **Верно ли утверждение.**

Статические ИБП (источники бесперебойного питания) устанавливаются только для поддержания работы системы пожарной сигнализации.

1) Верно

2) **Неверно. Они также используются для питания серверного оборудования, систем контроля доступа, экстренной связи.**

5. **Верно ли утверждение.**

Система очистки и обеззараживания воды в бассейне должна работать в автоматическом режиме с постоянным контролем параметров.

1) **Верно**

2) Неверно.

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

1. **Верно ли утверждение.**

Акт обследования и категорирования объекта (гостиницы) по антитеррористической защищенности является обязательным документом.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Проектная документация на строительство или реконструкцию гостиницы проходит государственную экспертизу.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Здание гостиницы после завершения строительства может быть введено в эксплуатацию без получения разрешения от уполномоченных органов.

1) Верно

2) **Неверно. Для ввода в эксплуатацию обязательно требуется разрешение, выданное органами строительного надзора.**

4. Верно ли утверждение.

Эксплуатация гостиницы должна осуществляться в строгом соответствии с условиями, определенными технической и эксплуатационной документацией на здание и системы.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

В случае аварии на любом из инженерных систем гостиницы, ответственный персонал должен действовать по заранее разработанным планам ликвидации аварий.

1) Верно

2) Неверно.

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Самостоятельная работа Темы докладов, сообщений, рефератов

1. Нормативная база проектирования и эксплуатации гостиниц в РФ: СанПиНы, СП, Технические регламенты.

2. Классификация гостиниц и ее влияние на архитектурно-планировочные и технические решения.

3. Принципы функционального зонирования в гостиничном комплексе: взаимосвязь потоков гостей, персонала, услуг и грузов.

4. Требования пожарной безопасности к гостиничным зданиям: от конструктивных решений до систем автоматической защиты.

5. Инженерная подготовка участка и благоустройство территории гостиничного комплекса.

6. Особенности проектирования и требования к системам отопления, вентиляции и кондиционирования (ОВК) в гостиницах.

7. Системы водоснабжения и канализации гостиницы: требования к надежности, качеству воды и водоотведению.

8. Электроснабжение гостиницы: категории надежности, резервирование, требования к внутренним электросетям и электрооборудованию.
9. Слаботочные системы гостиницы как основа информационного комфорта и безопасности (телефония, TV, интернет, СКУД).
10. Вертикальный транспорт в гостинице: расчет потребности в лифтах, требования к их размещению, оборудованию и безопасности.
11. Требования к созданию безбарьерной среды в гостинице: адаптация здания, номеров и инженерных систем для маломобильных групп населения (МГН).
12. Системы комплексной безопасности гостиничного предприятия: CCTV, охранная и тревожная сигнализация, антитеррористическая защищенность.
13. Энергоэффективность и экологические требования при эксплуатации гостиничного здания.
14. Специальные инженерные системы гостиниц высокого класса: бассейны, SPA-комплексы, системы «Умный отель» (BMS).
15. Эксплуатация и техническое обслуживание здания и инженерных систем гостиницы: нормативные сроки, регламенты, документация.

Критерии оценки докладов, сообщений, рефератов

«Отлично» выполнены все требования к написанию и защите докладов, сообщений, рефератов: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Хорошо» основные требования к докладу, сообщению, реферата и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«Удовлетворительно» имеются существенные отступления от требований к докладу, сообщению, реферату. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании докладов, сообщений, рефератов или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«Неудовлетворительно» тема докладов, сообщений, рефератов не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой

1. Назовите основные группы нормативных документов, регламентирующих требования к зданиям и системам гостиниц в РФ. Приведите примеры.
2. Как класс функциональной пожарной опасности (Ф) гостиницы влияет на требования к строительным конструкциям и планировочным решениям?
3. В чем заключается принцип функционального зонирования гостиничного здания? Перечислите основные функциональные блоки.
4. Каковы основные цели и задачи системы обеспечения антитеррористической защищенности объекта гостиничного типа?
5. Что такое «безбарьерная среда»? Каковы основные принципы и нормативные требования по адаптации гостиницы для МГН?
6. Каковы минимальные нормы площадей для основных помещений гостиницы (номер, санузел, вестибюльная группа) для категории 3*?
7. Опишите основные требования к путям эвакуации в гостиничном здании (ширина, отделка, освещение, дверные блоки).
8. Как организуются и где должны располагаться служебные помещения и зоны разгрузки в гостинице? Почему это важно?
9. Каковы требования к естественному и искусственному освещению жилых номеров и рабочих мест персонала?
10. Перечислите основные требования к отделочным материалам, применяемым в общественных зонах и номерах гостиницы (пожарная опасность, гигиеничность, износостойкость).
11. Какие категории надежности систем водоснабжения и электроснабжения устанавливаются для гостиниц и почему?
12. Опишите состав и основные требования к системе горячего водоснабжения гостиницы. Как обеспечивается стабильность температуры?
13. В чем особенности устройства систем вентиляции и кондиционирования для номерного фонда, ресторана и кухни?
14. Каковы основные санитарно-гигиенические требования к микроклимату (температура, влажность, скорость воздуха, шум) в гостиничном номере?
15. Почему система канализации гостиницы должна проектироваться с учетом пиковых нагрузок? Какие специальные требования предъявляются к канализации кухни и прачечной?
16. Каково назначение системы автоматического ввода резерва (АВР) в гостинице? Что может выступать в качестве резервного источника?
17. Перечислите обязательные и рекомендуемые элементы системы слаботочных систем (СКС) современной гостиницы. Какова их роль в обслуживании гостей?
18. Каковы современные требования к системе Wi-Fi в гостинице (покрытие, пропускная способность, безопасность)?
19. Опишите минимально необходимый состав системы видеонаблюдения (CCTV) для гостиницы среднего класса. Где должны размещаться камеры?
20. Как интегрируются системы пожарной сигнализации (АПС) и оповещения (СОУЭ) с другими инженерными системами здания (лифты, вентиляция, СКУД)?
21. Что входит в обязанности службы главного инженера (технической эксплуатации) гостиницы по содержанию здания и систем?
22. Какие основные эксплуатационные документы должны вестись на инженерные системы гостиницы (паспорта, журналы, графики)?
23. Как принципы энергосбережения реализуются в системах отопления, освещения и водоснабжения гостиницы? Приведите примеры технологий.

24. Что такое система управления зданием (BMS) и какую роль она играет в эксплуатации современного «умного» отеля?

25. При приемке нового гостиничного комплекса или после капитального ремонта, на соответствие каким ключевым требованиям к зданиям и системам следует обратить особое внимание? Составьте чек-лист из 5-7 пунктов.

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ОП.06 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК (ИСПАНСКИЙ)

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Терентьев К.А., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Сервиса, туризма и организации перевозок

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Савина Е.В.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Иностранный язык (испанский)» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. «Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. «Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	

		пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач. «Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

Para hacer la _____ necesito su pasaporte.

(Чтобы зарегистрироваться, мне нужен ваш паспорт.)

Эталон ответа: check-in

2. Заполните пропуск:

La habitación tiene una vista al _____.

(Номер с видом на море.)

Эталон ответа: mar

3. Заполните пропуск:

¿A qué hora sirven el _____?

(Во сколько подают завтрак?)

Эталон ответа: desayuno

4. Заполните пропуск:

El _____ está en el segundo piso.

(Бассейн на втором этаже.)

Эталон ответа: piscina

5. Заполните пропуск:

Necesito una _____ para dos personas.

(Мне нужен столик на двоих.)

Эталон ответа: mesa

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

1. Заполните пропуск:

El _____ incluye desayuno buffet.

(Тур включает завтрак-буфет.)

Эталон ответа: tour

2. Заполните пропуск:

¿Aceptan _____ de crédito?

(Вы принимаете кредитные карты?)

Эталон ответа: tarjetas

3. Заполните пропуск:

La _____ de salida es a las 12:00.

(Время выезда в 12:00.)

Эталон ответа: hora

4. Заполните пропуск:

Quisiera hacer una _____ para mañana.

(Я хотел бы забронировать на завтра.)

Эталон ответа: reserva

5. Заполните пропуск:

El _____ turístico sale a las 9:00.

(Туристический автобус отправляется в 9:00.)

Эталон ответа: autobús

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

1. Заполните пропуск:

¿Dónde está el _____ de equipajes?
(Где находится камера хранения багажа?)

Эталон ответа: depósito

2. Заполните пропуск:

La habitación tiene _____ acondicionado.
(В номере есть кондиционер.)

Эталон ответа: aire

3. Заполните пропуск:

¿Puede llamarme un _____, por favor?
(Не могли бы вы вызвать мне такси?)

Эталон ответа: taxi

4. Заполните пропуск:

El _____ de la habitación es 305.
(Номер комнаты - 305.)

Эталон ответа: número

5. Заполните пропуск:

¿Hay _____ en la habitación?
(Есть ли в номере сейф?)

Эталон ответа: caja fuerte

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

1. Заполните пропуск:

Quiero cambiar _____ de divisas.
(Я хочу обменять валюту.)

Эталон ответа: dinero

2. Заполните пропуск:

El _____ está incluido en la factura.
(Сервисный сбор включен в счет.)

Эталон ответа: servicio

3. Заполните пропуск:

¿Puedo ver la _____, por favor?
(Можно мне посмотреть меню?)

Эталон ответа: carta

4. Заполните пропуск:

Necesito una _____ de toallas.
(Мне нужно поменять полотенца.)

Эталон ответа: cambio

5. Заполните пропуск:

La _____ de concierge está abierta 24 horas.
(Служба консьержа работает 24 часа.)

Эталон ответа: servicio

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

1. Заполните пропуск:

¿Hay _____ de deportes acuáticos?

(Есть ли водные виды спорта?)

Эталон ответа: deportes

2. Заполните пропуск:

El _____ está en la planta baja.

(Спа-центр на первом этаже.)

Эталон ответа: spa

3. Заполните пропуск:

¿A qué hora abre el _____?

(Во сколько открывается тренажерный зал?)

Эталон ответа: gimnasio

4. Заполните пропуск:

Quisiera _____ esta habitación.

(Я хотел бы продлить этот номер.)

Эталон ответа: prolongar

5. Заполните пропуск:

El _____ incluye visita al museo.

(Тур включает посещение музея.)

Эталон ответа: recorrido

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

1. Заполните пропуск:

Para registrar a un huésped, el recepcionista debe pedir el _____.

(Для регистрации гостя администратор должен попросить паспорт.)

Эталон ответа: pasaporte

2. Заполните пропуск:

La persona que limpia las habitaciones se llama _____ de habitaciones.

(Человек, который убирает номера, называется горничная.)

Эталон ответа: camarera

3. Заполните пропуск:

"Buenos días, ¿en qué puedo _____?" – la frase estándar para saludar a un huésped.

("Добрый день, чем я могу помочь?" – стандартная фраза для приветствия гостя.)

Эталон ответа: ayudarle

4. Заполните пропуск:

Una habitación con dos camas individuales se llama habitación _____.

(Номер с двумя отдельными кроватями называется номер твин.)

Эталон ответа: twin

5. Заполните пропуск:

El desayuno, el almuerzo y la cena son los principales _____ del día.

(Завтрак, обед и ужин – основные приемы пищи в течение дня.)

Эталон ответа: comidas

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

1. Заполните пропуск:

¿Dónde está la _____ de emergencia?

(Где находится аварийная лестница?)

Эталон ответа: escalera

2. Заполните пропуск:

Necesito un _____ para la llave.

(Мне нужен ключ-карта.)

Эталон ответа: sobre

3. Заполните пропуск:

El _____ de negocios está en el tercer piso.

(Бизнес-центр на третьем этаже.)

Эталон ответа: centro

4. Заполните пропуск:

¿Hay _____ gratuito en el hotel?

(Есть ли в отеле бесплатный Wi-Fi?)

Эталон ответа: wifi

5. Заполните пропуск:

Quiero cancelar mi _____.

(Я хочу отменить свою бронь.)

Эталон ответа: reserva

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

В испанском языке при обращении к клиенту всегда используется форма "usted", а "tú" считается недопустимой в профессиональном общении.

1) Верно

2) Неверно. Хотя форма "usted" является стандартом вежливости, в современном гостеприимстве, особенно в курортных зонах и при работе с молодежной аудиторией, все чаще используется "tú" для создания более дружеской атмосферы.

2. Верно ли утверждение.

Утверждение: Слово "habitación" в испанском языке одинаково понимается во всех странах и означает стандартный гостиничный номер.

1) Верно

2) Неверно. В разных испаноязычных странах существуют региональные различия.

3. Верно ли утверждение.

При работе с испаноязычными гостями из разных стран важно учитывать различия в лексике и произношении.

1) Верно

2) Неверно.

Вопрос 4:

4. Верно ли утверждение.

В испанском языке все названия услуг в отеле и ресторане имеют одинаковые термины во всех испаноязычных странах.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

При оформлении меню ресторана для испаноязычных гостей достаточно сделать дословный перевод с русского на испанский.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Слово "habitación" используется во всех испаноязычных странах для обозначения гостиничного номера.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

При обращении к гостю всегда нужно использовать форму "tú" вместо "usted".

- 1) Верно
- 2) Неверно. Форму "usted" следует использовать для вежливого обращения, особенно к людям старшего возраста и в формальных ситуациях.

3. Верно ли утверждение.

Слово "reserva" понимают во всех испаноязычных странах как "бронь".

- 1) Верно
- 2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

В меню ресторана можно использовать прямые переводы русских блюд на испанский.

- 1) Верно
- 2) Неверно. Необходимо учитывать кулинарные традиции и использовать общепринятые названия блюд в испанской кухне.

5. Верно ли утверждение.

"Resercionista" - универсальное слово для администратора во всех отелях.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Слово "desayuno" означает ужин в испанском языке.

- 1) Верно
- 2) Неверно. "Desayuno" означает завтрак, а ужин - "сена".

2. Верно ли утверждение.

При приветствии гостей можно использовать "Buenos días" до 12 часов дня.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Все испаноязычные гости предпочитают одинаковое обслуживание.

- 1) Верно
- 2) Неверно. Существуют культурные различия между гостями из разных испаноязычных стран.

4. Верно ли утверждение.

"Factura" означает счет в ресторане или отеле.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

"Ascensor" понимают как лифт во всех испаноязычных странах.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Можно использовать жесты вместо слов при обслуживании испаноязычных гостей.

1) Верно

2) Неверно. Некоторые жесты могут иметь разное значение в разных культурах.

2. Верно ли утверждение.

При представлении скидок гостям нужно говорить "precio normal".

1) Верно

2) Неверно. "Precio normal" означает обычную цену, для скидки следует использовать "descuento".

3. Верно ли утверждение.

"Servicio de habitaciones" понимают как сервис уборки номеров.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Существуют значительные различия в произношении между регионами Испании.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

"Playa" означает пляж в испанском языке.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

"Guía turístico" означает экскурсовода.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Можно использовать английские слова при общении с испаноязычными гостями.

1) Верно

2) Неверно. Не все испаноязычные гости понимают английский язык.

3. Верно ли утверждение.

"Tarjeta key" понимают как ключ-карту в отелях.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

При возникновении проблем у гостя нужно говорить "no problema".

1) Верно

2) Неверно. Правильное выражение - "no hay problema".

5. Верно ли утверждение.

"Almohada" означает подушку на испанском.

1) Верно

2) Неверно.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

1. Верно ли утверждение.

"La recepcionista pide el pasaporte al huésped durante el check-in."

(Администратор просит паспорт у гостя во время регистрации.)

1) **Верно**

2) Неверно.

2. **Верно ли утверждение.**

"Una habitación doble tiene dos camas individuales."

(В двухместном номере две отдельные кровати.)

1) Верно

2) **Неверно. "Una habitación doble tiene una cama de matrimonio." (В двухместном номере одна двуспальная кровать.)**

3. **Верно ли утверждение.**

"El conserje ayuda a los huéspedes con información sobre excursiones y restaurantes."

(Консьерж помогает гостям с информацией об экскурсиях и ресторанах.)

1) **Верно**

2) Неверно.

4. **Верно ли утверждение.**

"El desayuno buffet siempre está incluido en el precio de la habitación en todos los hoteles."

(Завтрак «шведский стол» всегда включен в стоимость номера во всех отелях.)

1) Верно

2) **Неверно. "El desayuno buffet no siempre está incluido; depende de la tarifa contratada." (Завтрак «шведский стол» не всегда включен; это зависит от выбранного тарифа.)**

5. **Верно ли утверждение.**

"El huésped puede pedir una toalla adicional llamando a la recepción."

(Гость может попросить дополнительное полотенце, позвонив на ресепшен.)

1) **Верно**

2) Неверно.

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

1. **Верно ли утверждение.**

Все испаноязычные гости понимают медицинские термины одинаково.

1) Верно

2) **Неверно. Медицинская терминология может различаться в разных странах.**

2. **Верно ли утверждение.**

"Piscina" означает бассейн в испанском языке.

1) **Верно**

2) Неверно.

3. **Верно ли утверждение.**

"Gimnasio" понимают как спортзал во всех отелях.

1) **Верно**

2) Неверно.

4. **Верно ли утверждение.**

В испанском языке достаточно выучить только европейский вариант испанского, так как его понимают во всех испаноязычных странах.

1) Верно

2) **Неверно. Хотя базовый испанский действительно понимают везде, профессиональная работа в туризме требует знания региональных особенностей.**

5. **Верно ли утверждение.**

Фраза "¿En qué puedo ayudarle?" является вежливым и универсальным способом предложить помощь гостю в любой испаноязычной стране.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Самостоятельная работа Темы докладов, сообщений, рефератов

1. Особенности обслуживания туристов из разных испаноязычных стран.
2. Специфика испанской гастрономии в ресторанном бизнесе.
3. Организация экскурсий на испанском языке.
4. Работа в международных отельных сетях с испанским языком.
5. Маркетинг и продвижение туристических услуг на испаноязычных рынках.
6. Испанский язык в сфере MICE-индустрии (Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions).
7. Винный туризм в Испании и странах Латинской Америки.
8. Особенности пляжного туризма в испаноязычных странах.
9. Event-менеджмент в гостеприимстве на испанском языке.
10. Круизный туризм с испаноязычными гостями.
11. Спортивный туризм в испаноязычных странах.
12. Медицинский и wellness-туризм.
13. Приключенческий туризм в Латинской Америке.
14. Религиозный и паломнический туризм.
15. Цифровизация в туризме и испаноязычный рынок.

Критерии оценки докладов, сообщений, рефератов

«Отлично» выполнены все требования к написанию и защите докладов, сообщений, рефератов: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Хорошо» основные требования к докладу, сообщению, реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«Удовлетворительно» имеются существенные отступления от требований к докладу, сообщению, реферату. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании докладов, сообщений, рефератов или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«Неудовлетворительно» тема докладов, сообщений, рефератов не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет

1. Как переводится "гостиничный номер" на испанский?
2. Что означает слово "receptionista"?
3. Как будет "завтрак" по-испански?
4. Что такое "factura" в гостиничном бизнесе?
5. Как перевести "трансфер" на испанский?
6. Что означает "reserva" в туризме?
7. Как будет "счет" в ресторане?
8. Что такое "equipaje"?
9. Как переводится "экскурсия"?
10. Что означает "tour guiado"?
11. Какое местоимение используется для вежливого обращения?
12. Как образуется настоящее время глаголов первой группы?
13. В чем разница между "ser" и "estar"?
14. Как образуется множественное число существительных?
15. Как задать вопрос на испанском?
16. Какие артикли используются с мужским родом?
17. Как образуется прошедшее время?
18. Что такое "género" в испанском?
19. Как использовать прилагательные?
20. Какие предлоги используются с направлениями?

Критерии оценки зачета

«Зачтено» выставляется обучающемуся, если он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины.

«Не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине.

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой

1. Что сказать гостю при заселении?
2. Как предложить помощь с багажом?
3. Как объяснить правила отеля?
4. Что сказать при выявлении проблемы в номере?
5. Как обработать жалобу гостя?
6. Как предложить дополнительные услуги?
7. Что сказать при выезде гостя?
8. Как объяснить путь к достопримечательностям?
9. Как предложить вызвать такси?
10. Что сказать при проблемах с бронированием?
11. Как приветствовать гостей в ресторане?
12. Как предложить меню?
13. Как описать блюда?
14. Что сказать при принятии заказа?
15. Как предложить напитки?
16. Как обработать специальные запросы?

17. Что сказать при подаче счета?
18. Как принимать оплату?
19. Как предложить десерт?
20. Что сказать при прощании?
21. Какие жесты недопустимы в Испании?
22. В чем особенности мексиканского этикета?
23. Как принято приветствовать в разных странах?
24. Какие темы taboo в разговоре?
25. В чем особенности обслуживания в Аргентине?
26. Как помочь гостю с поиском аптеки?
27. Что сказать при проблемах со здоровьем гостя?
28. Как объяснить правила безопасности?
29. Как помочь с обменом валюты?
30. Что сказать при утере вещей гостем?

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

**ОП.07 ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ
ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА**

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Полунина Е.М., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Сервиса, туризма и организации перевозок

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Савина Е.В.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задание открытого типа с	«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает

	развернутым ответом.	пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач. «Неудовлетворительно»
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задание открытого типа с развернутым ответом.	выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задание открытого типа с развернутым ответом.	

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

Основная цель предпринимательской деятельности – получение _____.

Эталон ответа: прибыли

2. Заполните пропуск:

Предпринимательская деятельность в гостиничном бизнесе включает создание, продвижение и реализацию _____.

Эталон ответа: отелей

3. Заполните пропуск:

Риск – это неотъемлемая часть _____ деятельности.

Эталон ответа: предпринимательской

4. Заполните пропуск:

Предприниматель в гостиничном бизнесе должен учитывать _____ спроса.

Эталон ответа: сезонность

5. Заполните пропуск:

Важным элементом предпринимательства является _____ на рынке.

Эталон ответа: конкуренция

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

1. Заполните пропуск:

Удачная предпринимательская идея должна решать _____ потребителя.

Эталон ответа: проблему

2. Заполните пропуск:

Источником предпринимательской идеи может быть анализ _____.

Эталон ответа: рынка

3. Заполните пропуск:

При выборе идеи важно оценить ее _____.

Эталон ответа: реализуемость

4. Заполните пропуск:

_____ – это процесс проверки идеи на жизнеспособность.

Эталон ответа: валидация

5. Заполните пропуск:

Уникальное торговое предложение (УТП) помогает выделиться среди _____.

Эталон ответа: конкурентов

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

1. Заполните пропуск:

Для регистрации бизнеса необходимо выбрать _____ -правовую форму.

Эталон ответа: организационно

2. Заполните пропуск:

ИП – это _____ предприниматель.

Эталон ответа: индивидуальный

3. Заполните пропуск:

ООО подразумевает _____ ответственность.

Эталон ответа: ограниченную

4. Заполните пропуск:

Бизнес-план нужен для привлечения _____.

Эталон ответа: инвестиций

5. Заполните пропуск:

Персонал – это ключевой _____ успеха в сервисе.

Эталон ответа: ресурс

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

1. Заполните пропуск:

В бизнес-плане обязательно должен быть раздел _____.

Эталон ответа: финансовый

2. Заполните пропуск:

SWOT-анализ включает сильные и слабые стороны, возможности и _____.

Эталон ответа: угрозы

3. Заполните пропуск:

Маркетинговый план описывает стратегию _____.

Эталон ответа: продвижения

4. Заполните пропуск:

_____ – это прогноз доходов и расходов бизнеса.

Эталон ответа: Бюджетирование

5. Заполните пропуск:

ROI показывает _____ от инвестиций.

Эталон ответа: окупаемость

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

1. Заполните пропуск:

Для успешного старта бизнеса в гостиничной сфере необходимо провести анализ _____ и конкурентов.

Эталон ответа: рынка

2. Заполните пропуск:

Важным документом при открытии гостиницы является _____ - эпидемиологическое заключение от Роспотребнадзора.

Эталон ответа: санитарно

3. Заполните пропуск:

Метод _____ помогает генерировать новые бизнес-идеи через мозговой штурм.

Эталон ответа: брейнсторминг

4. Заполните пропуск:

При оценке идеи важно учитывать объем _____ инвестиций.

Эталон ответа: стартовых

5. Заполните пропуск:

Перед регистрацией бизнеса необходимо выбрать оптимальную систему _____.

Эталон ответа: налогообложения

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1. Заполните пропуск:

Основой любого гостиничного бизнеса является предпринимательская _____.

Эталон ответа: идея

2. Заполните пропуск:

Документ, описывающий цели, стратегию и финансовые прогнозы будущего отеля, называется бизнес-_____.

Эталон ответа: план

3. Заполните пропуск:

Анализ сильных и слабых сторон проекта, а также возможностей и угроз рынка называется _____-анализ.

Эталон ответа: SWOT

4. Заполните пропуск:

Целевая _____ — это конкретная группа потребителей, на которую направлены услуги отеля.

Эталон ответа: аудитория

5. Заполните пропуск:

Уникальное _____ предложение (УТП) отличает отель от конкурентов.

Эталон ответа: торговое

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

1. Заполните пропуск:

Основные фонды, денежные средства и ресурсы, необходимые для начала бизнеса, — это стартовый _____.

Эталон ответа: капитал

2. Заполните пропуск:

Правовая форма бизнеса, где предприниматель несет ответственность всем своим имуществом, — это _____ предприниматель (ИП).

Эталон ответа: индивидуальный

3. Заполните пропуск:

Общество с ограниченной _____ (ООО) — распространенная форма для гостиничного бизнеса.

Эталон ответа: ответственностью

4. Заполните пропуск:

Система налогообложения, при которой налог заменяет НДФЛ, НДС и налог на имущество, — это _____ система налогообложения (УСН).

Эталон ответа: упрощенная

5. Заполните пропуск:

Предоставление права работать под известным брендом за плату называется _____.

Эталон ответа: франчайзинг

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

1. Заполните пропуск:

Плата за использование бренда франчайзора, рассчитываемая как процент от оборота, — это _____.

Эталон ответа: роялти

2. Заполните пропуск:

Комплекс мероприятий по привлечению гостей — это маркетинговое _____.

Эталон ответа: продвижение

3. Заполните пропуск:

Уровень заполняемости номеров отеля называется _____.

Эталон ответа: загрузка

4. Заполните пропуск:

Стратегия динамического ценообразования в зависимости от спроса — это управление _____.

Эталон ответа: доходностью

5. Заполните пропуск:

Средний доход с одного проданного номера за день — это ключевой показатель средней цены _____ за день.

Эталон ответа: номера

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

1. Заполните пропуск:

Финансовый план доходов и расходов отеля на определенный период — это _____.

Эталон ответа: бюджет

2. Заполните пропуск:

Совокупность правил и стандартов обслуживания гостей — это _____ сервиса.

Эталон ответа: качество

3. Заполните пропуск:

Привлечение и отбор кандидатов на работу — это _____ персонала.

Эталон ответа: подбор

4. Заполните пропуск:

Поток денежных средств, поступающих в бизнес и выплачиваемых им, — это денежный _____.

Эталон ответа: поток

5. Заполните пропуск:

Разница между выручкой и затратами — это _____.

Эталон ответа: прибыль

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

1. Заполните пропуск:

Система автоматизации процессов бронирования, заселения и расчета гостей — это программное обеспечение управления _____.

Эталон ответа: гостиницей

2. Заполните пропуск:

Независимая оценка уровня сервиса тайным посетителем — это _____ шопинг.

Эталон ответа: тайный

3. Заполните пропуск:

Обязательный платеж в государственный бюджет, взимаемый с прибыли предприятия, — это налог на _____.

Эталон ответа: прибыль

4. Заполните пропуск:

Договор, по которому одна сторона обязуется предоставить помещение, а другая — вносить плату, — это договор _____.

Эталон ответа: аренды

5. Заполните пропуск:

Стратегическая цель предпринимателя — создание устойчивой и конкурентоспособной гостиничной _____.

Эталон ответа: компании

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Предпринимательство возможно только в производственной сфере.

1) Верно

2) **Неверно. Предпринимательство возможно также и в сфере оказания услуг.**

2. Верно ли утверждение.

Гостиничный бизнес не относится к предпринимательской деятельности.

1) Верно

2) **Неверно. Гостиничный бизнес относится к предпринимательской деятельности.**

3. Верно ли утверждение.

Риск — это обязательный элемент предпринимательства.

1) **Верно**

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Сезонность влияет на гостиничный бизнес.

1) **Верно**

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Конкуренция стимулирует развитие бизнеса.

1) **Верно**

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Предпринимательская идея не требует анализа рынка.

1) Верно

2) **Неверно. Предпринимательская идея требует анализа рынка.**

2. Верно ли утверждение.

Валидация идеи — это этап ее реализации.

1) Верно

2) **Неверно. Валидация идеи — это процесс проверки жизнеспособности концепции или продукта до его полного запуска на рынок**

3. Верно ли утверждение.

УТП помогает привлечь клиентов.

1) **Верно**

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Не все предпринимательские идеи одинаково перспективны.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Копирование чужой идеи не гарантирует успех.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

ИП не несет ответственности личным имуществом.

1) Верно

2) Неверно. ИП несет ответственности всем своим имуществом.

2. Верно ли утверждение.

ООО подходит для крупного бизнеса.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Бизнес-план нужен только для банков.

1) Верно

2) Неверно. Бизнес-план нужен для всех видов бизнеса.

4. Верно ли утверждение.

Персонал влияет на качество сервиса.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Регистрация бизнеса занимает от 1 до 7 дней.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Финансовый план – это необязательный раздел бизнес-плана.

1) Верно

2) Неверно. Финансовый план — это одна из ключевых составляющих бизнес-плана.

2. Верно ли утверждение.

SWOT-анализ учитывает внешние и внутренние факторы.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Маркетинговый план включает анализ конкурентов.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Бюджетирование может быть полезно для малого бизнеса, так как позволяет упорядочить финансовые потоки, повысить управляемость и прогнозируемость развития дела, обеспечить дополнительный контроль бизнес-процессов.

1) **Верно**

2) Неверно.

5. **Верно ли утверждение.**

ROI рассчитывается только для крупных компаний.

1) Верно

2) **Неверно. ROI это универсальная метрика, которая подходит как для крупного бизнеса, так и для стартапов.**

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

1. **Верно ли утверждение.**

В разделе "Риски" бизнес-плана можно не указывать форс-мажорные обстоятельства.

1) Верно

2) **Неверно. Указывать форс-мажорные обстоятельства в разделе «Риски» бизнес-плана необходимо**

2. **Верно ли утверждение.**

PEST-анализ учитывает не только экономические факторы.

1) **Верно**

2) Неверно.

3. **Верно ли утверждение.**

Франчайзинг – это способ снижения предпринимательских рисков.

1) **Верно**

2) Неверно.

4. **Верно ли утверждение.**

Канва бизнес-модели состоит из 5 блоков.

1) Верно

2) **Неверно. Канва бизнес-модели состоит из 9 блоков.**

5. **Верно ли утверждение.**

Патентная система налогообложения доступна не для всех видов гостиничного бизнеса.

1) **Верно**

2) Неверно.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1. **Верно ли утверждение.**

Предпринимательская деятельность в гостиничном деле всегда связана с финансовыми, организационными и рыночными рисками.

1) **Верно**

2) Неверно.

2. **Верно ли утверждение.**

Уникальное торговое предложение (УТП) должно детально описывать внутренние бизнес-процессы отеля.

1) Верно

2) **Неверно. УТП должно описывать ключевую выгоду и отличия для гостя, а не внутренние процессы.**

3. **Верно ли утверждение.**

SWOT-анализ помогает предпринимателю оценить внутренние сильные и слабые стороны проекта, а также внешние возможности и угрозы рынка.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Целевая аудитория — это все люди, которые потенциально могут воспользоваться гостиничными услугами в городе.

1) Верно

2) **Неверно. Целевая аудитория — это конкретная, однородная группа потребителей, выделенная по определенным признакам, на которую направлен маркетинг.**

5. Верно ли утверждение.

Валидация бизнес-идеи включает проверку ее жизнеспособности через исследование рынка и сбор обратной связи от потенциальных клиентов.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Основная цель бизнес-плана гостиницы — это получение банковского кредита.

1) Верно

2) **Неверно. Основная цель — стратегическое планирование и управление проектом.**

2. Верно ли утверждение.

Финансовый раздел бизнес-плана включает прогноз доходов, расходов, движения денежных средств и расчет сроков окупаемости.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Франчайзинг позволяет предпринимателю начать бизнес под готовым брендом с отработанной бизнес-моделью.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

При выборе франшизы предприниматель должен учитывать только размер первоначального взноса.

1) Верно

2) **Неверно. Необходимо также оценивать уровень поддержки франчайзора, размер роялти, условия договора и репутацию бренда.**

5. Верно ли утверждение.

Формат «бутик-отель» обычно характеризуется небольшим количеством номеров, уникальным дизайном и высокой степенью персонализации сервиса.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Индивидуальный предприниматель (ИП) несет ответственность по обязательствам бизнеса всем своим личным имуществом.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Основное преимущество организационно-правовой формы ООО (общество с ограниченной ответственностью) для гостиницы — возможность свободно продавать алкоголь без дополнительных лицензий.

1) Верно

2) **Неверно. Преимущество — ограниченная ответственность учредителей размером их доли в уставном капитале.**

3. Верно ли утверждение.

Упрощенная система налогообложения (УСН) может применяться с объектом «доходы» (ставка до 6%) или «доходы минус расходы» (ставка до 15%).

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Стартовый капитал — это средства, необходимые только для ремонта и закупки мебели для номеров.

1) Верно

2) **Неверно. Стартовый капитал покрывает все первоначальные затраты: ремонт, оборудование, мебель, первоначальную рекламу, создание резервного фонда и др.**

5. Верно ли утверждение.

Договор аренды нежилого помещения для гостиницы является одним из ключевых документов, определяющих будущие операционные расходы.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Позиционирование отеля — это процесс определения его места на рынке относительно конкурентов в сознании целевых гостей.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Управление доходами — это стратегия, направленная исключительно на максимальное повышение цены номера.

1) Верно

2) **Неверно. Это стратегия максимизации общего дохода через баланс цены и загрузки.**

3. Верно ли утверждение.

Система PMS используется для автоматизации процессов бронирования, заселения, расчетов и управления номерным фондом.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Ключевой показатель загрузки рассчитывается как отношение дохода от номеров к общему количеству доступных номеров.

1) Верно

2) **Неверно. Загрузка = (Проданные номера / Доступные номера) * 100%.**

5. Верно ли утверждение.

Прямые продажи через собственный сайт отеля, как правило, более выгодны, чем продажи через онлайн-агентства (ОТА), так как не требуют выплаты комиссии.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Стандарты обслуживания — это внутренние документы, регламентирующие качество и последовательность оказания услуг гостям.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) нужна только крупным сетевым отелям для рассылки рекламных писем.

- 1) Верно

2) **Неверно. CRM-система полезна для отелей любого размера для учета предпочтений гостей, повышения лояльности и персонализации сервиса.**

3. Верно ли утверждение.

Ночной аудит — это ежедневная процедура сверки всех финансовых операций дня и закрытия гостевых счетов.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Тайный гость — это метод оценки работы персонала, при котором проверяющий выступает в роли обычного посетителя.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Главная цель управления персоналом в гостинице — минимизация фонда оплаты труда.

- 1) Верно

2) **Неверно. Главная цель — обеспечение качественного сервиса через подбор, мотивацию и развитие квалифицированных сотрудников.**

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Задание закрытого типа на установление соответствия

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

Задание 1. Установите соответствие между типом конфликтной ситуации в коллективе гостиничного предприятия и оптимальным способом её разрешения.

А) Конфликт между сотрудниками службы приёма и хозяйственной службы из-за скорости уборки номеров.

Б) Недовольство персонала из-за неравномерного распределения обязанностей.

В) Спор между менеджерами отделов по поводу распределения бюджета на маркетинг.

Г) Конфликт между старшим менеджером и подчинёнными из-за жёстких требований.

Д) Напряжённая атмосфера в коллективе из-за отсутствия коммуникации между отделами.

Е) Конфликт интересов между службой питания и службой размещения по поводу использования помещений.

1. Организация регулярных совместных собраний всех отделов.

2. Пересмотр должностных инструкций и распределение обязанностей.

3. Создание комиссии с представителями всех отделов для принятия решений.

4. Проведение тренингов по командообразованию и эффективной коммуникации.

5. Введение системы обратной связи от подчинённых к руководству.

6. Разработка чёткого регламента взаимодействия между службами.

Эталон ответа

А-6, Б-2, В-3, Г-5, Д-1, Д-4, Е-6

Задание 2. Установите соответствие между компетенцией сотрудника гостиничного предприятия и его ролью в эффективной командной работе.

А) Умение чётко ставить задачи и контролировать их выполнение.

Б) Способность оперативно решать конфликтные ситуации.

В) Навыки эффективной коммуникации с гостями и коллегами.

Г) Умение работать в условиях многозадачности.

Д) Способность грамотно делегировать полномочия.

Е) Навыки командной работы и сотрудничества.

Ж) Умение оперативно принимать взвешенные решения.

1. Координатор работы команды.

2. Медиатор при возникновении конфликтов.

3. Лицо, взаимодействующее с клиентами и другими отделами.

4. Исполнитель сложных комплексных задач.

5. Руководитель подразделения.

6. Участник проектной команды.

7. Ответственный за принятие оперативных решений.

Эталон ответа

А-1, А-5, Б-2, В-3, Г-4, Г-6, Д-5, Е-6, Ж-7

Задание закрытого типа на установление последовательности

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

Задание 1. Установите правильную последовательность действий при открытии гостиничного предприятия.

А) Регистрация юридического лица.

Б) Разработка маркетинговой стратегии.

В) Выбор и оформление помещения.

Г) Получение необходимых разрешений и лицензий.

Д) Подбор и обучение персонала.

Е) Разработка стандартов обслуживания.

Ж) Закупка оборудования и мебели.

3) Составление бизнес-плана.

Эталон ответа

З,А,В,Г,Ж,Е,Д,Б

Задание 2. Установите правильную последовательность этапов формирования эффективной команды в гостиничном бизнесе.

- А) Распределение ролей и обязанностей между сотрудниками.
- Б) Проведение командообразующих мероприятий.
- В) Определение целей и задач команды.
- Г) Оценка компетенций сотрудников.
- Д) Разработка системы мотивации.
- Е) Формирование команды.
- Ж) Установление правил взаимодействия.

Эталон ответа

В,Г,Е,А,Ж,Д,Б

Задание открытого типа с развернутым ответом

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

Задание 1. Решите задачу.

Вы являетесь владельцем мини-отеля на 20 номеров в курортном городе. В межсезонье загрузка отеля падает до 30-40%, что приводит к снижению прибыли. Необходимо разработать комплекс мер по повышению загрузки отеля в низкий сезон.

Исходные данные:

Мини-отель категории 3 звезды.

Номерной фонд: 20 номеров (стандарт, комфорт, люкс).

Дополнительные услуги: завтрак, Wi-Fi, парковка.

Целевая аудитория в высокий сезон: туристы.

Текущая загрузка в межсезонье: 30-40%.

Средняя стоимость номера: 3500 руб./сутки.

Проанализируйте текущую ситуацию и выделите основные проблемы.

Предложите не менее 5 способов решения проблемы низкой загрузки.

Эталон ответа

Основные проблемы:

- Снижение спроса в межсезонье.
- Ограниченный спектр услуг.
- Отсутствие целевой аудитории в низкий сезон.
- Неэффективное использование номерного фонда.

Решения проблемы низкой загрузки:

1. Перепозиционирование отеля под деловых путешественников.
2. Расширение спектра услуг.
3. Ценовая стратегия.
4. Маркетинговая кампания.
5. Оптимизация расходов.

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

Задание 1. Решите задачу.

Вы являетесь руководителем службы приема и размещения 4-звездочного отеля на 150 номеров. В период проведения крупного городского фестиваля загрузка отеля достигла 100%. В службе работают 8 сотрудников, включая вас. Наблюдаются следующие проблемы:

- Увеличение времени обработки гостей на ресепшене.
- Нарастающее напряжение в коллективе.
- Снижение качества обслуживания.
- Рост количества жалоб от гостей.

Проанализировать причины возникшей ситуации.

Разработать план действий по оптимизации работы команды.

Эталон ответа

Причины возникшей ситуации:

1. Организационные причины:

- Недостаточное распределение обязанностей.
- Отсутствие четкого алгоритма действий при пиковой загрузке.
- Неэффективное использование ресурсов.

2. Человеческий фактор:

- Эмоциональное выгорание сотрудников.
- Отсутствие командной работы.
- Нехватка коммуникации между сотрудниками.

План оптимизации работы:

1. Краткосрочные меры:

- Внедрение системы четкого распределения задач.
- Организация дополнительных смен.
- Проведение экстренного собрания команды.
- Разработка временных стандартов обслуживания.

2. Среднесрочные меры:

- Внедрение системы ротации персонала.
- Организация тренингов по работе в стрессовых ситуациях.
- Создание графика перерывов для предотвращения усталости.
- Разработка системы взаимопомощи между сотрудниками.

3. Долгосрочные меры:

- Внедрение программы наставничества.
- Разработка системы поощрений за командную работу.
- Организация регулярных собраний для обсуждения проблем.
- Создание базы знаний по работе в пиковые периоды.

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

Задание 1. Решите задачу.

Вы работаете администратором в 4-звездочном отеле. К вам обратился иностранный гость (из мусульманской страны) с просьбой предоставить информацию об услугах отеля. Гость владеет русским языком на базовом уровне.

Ситуация:

Гость прибыл с деловой поездкой.

Необходимо предоставить информацию о дополнительных услугах.

Требуется оформить документы на заселение.

Гость проявляет некоторую настороженность при общении.

Разработать стратегию коммуникации с гостем.

Предложить способы улучшения межкультурной коммуникации.

Эталон ответа

Стратегия коммуникации:

1. Устное общение:

- Говорить четко и медленно.
- Использовать простой язык без сложных оборотов.
- Избегать жаргонизмов и идиом.
- Проявлять уважение к культурным особенностям.
- Поддерживать зрительный контакт (но не навязчиво).

2. Письменное информирование:

- Подготовить информационные листовки на родном языке гостя.
- Использовать простой шрифт и крупный размер текста.
- Структурировать информацию по блокам.
- Включить визуальные элементы.

Рекомендации по улучшению межкультурной коммуникации:

1. Обучение персонала:

- Курсы по межкультурной коммуникации.
- Изучение базовых фраз на языках основных гостей.
- Тренинг по невербальному общению.

2. Организационные меры:

- Создание базы данных культурных особенностей гостей.
- Разработка стандартных процедур общения.
- Внедрение системы обратной связи.

3. Технические решения:

- Многоязычное мобильное приложение.
- Информационные экраны с переводом.
- Аудиогиды на разных языках.

Критерии оценки заданий закрытого и открытого типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если задание выполнено полностью, содержание задания отражает все аспекты, указанные в задании.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если задание выполнено в полном объеме, но некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выполненной работы.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если задание не сделано или допущены ошибки, влияющие на качество выполненной работы.

Самостоятельная работа Темы докладов, сообщений, рефератов

1. Сущность и особенности предпринимательства в индустрии гостеприимства: от идеи к созданию устойчивого бизнеса.

2. Разработка и оценка бизнес-идеи для гостиничного предприятия: методы поиска рыночной ниши и формирования уникального торгового предложения (УТП).

3. Бизнес-план гостиничного предприятия как основа для привлечения инвестиций и стратегического управления: структура, содержание, финансовые модели.

4. Выбор организационно-правовой формы и порядок государственной регистрации субъекта малого и среднего предпринимательства в сфере гостеприимства.

5. Маркетинговые стратегии выхода на рынок и позиционирования нового гостиничного предприятия.

6. Франчайзинг как модель предпринимательства: преимущества, риски и критерии выбора гостиничной франшизы.

7. Привлечение инвестиций и финансирование гостиничного проекта: от краудфандинга и государственных субсидий до банковского кредита и венчурного капитала.

8. Особенности создания и управления малыми средствами размещения: мини-отели, гостевые дома, апартаменты.

9. Управление рисками в гостиничном предпринимательстве: идентификация, анализ и методы минимизации финансовых, операционных и репутационных угроз.

10. Формирование команды и управление человеческими ресурсами в стартапе гостиничного бизнеса.

11. Цифровая трансформация гостиничного бизнеса: внедрение технологий для повышения операционной эффективности и клиентского опыта.

12. Устойчивое развитие как конкурентное преимущество современного гостиничного предприятия: экологические стандарты и социальная ответственность.

13. Правовые основы предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе: лицензии, договорная работа, защита прав потребителей, персональные данные.

14. Стратегии роста и масштабирования гостиничного бизнеса: от единственного объекта к созданию сети.

Критерии оценки докладов, сообщений, рефератов

«Отлично» выполнены все требования к написанию и защите докладов, сообщений, рефератов: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Хорошо» основные требования к докладу, сообщению, реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«Удовлетворительно» имеются существенные отступления от требований к докладу, сообщению, реферату. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании докладов, сообщений, рефератов или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«Неудовлетворительно» тема докладов, сообщений, рефератов не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой

1. Дайте определение предпринимательской деятельности. В чем заключаются ее основные особенности и риски именно в гостиничной сфере?
2. Опишите последовательность основных этапов создания собственного гостиничного предприятия — от зарождения идеи до открытия.
3. Каковы ключевые источники и методы генерации и проверки (валидации) предпринимательской идеи для гостиничного бизнеса?
4. Раскройте содержание и значение бизнес-плана для предпринимателя, открывающего гостиницу. Назовите основные разделы типового бизнес-плана.
5. Сравните преимущества и недостатки индивидуального предпринимательства (ИП) и общества с ограниченной ответственностью (ООО) для открытия малой гостиницы.
6. Какие основные источники финансирования могут быть использованы на начальном этапе создания гостиничного бизнеса? Охарактеризуйте каждый.
7. Что такое франчайзинг в гостиничном бизнесе? Каковы главные преимущества и риски для предпринимателя-франчайзи?
8. Опишите процесс и методы проведения маркетингового исследования рынка гостиничных услуг перед запуском проекта.
9. Что такое сегментация рынка и позиционирование? Как правильно определить целевую аудиторию и сформулировать УТП для нового отеля?
10. Какие факторы оказывают наибольшее влияние на формирование ценовой политики вновь открывающейся гостиницы?
11. Разработайте структуру комплексного маркетингового плана по продвижению нового бутик-отеля в течение первого года работы.
12. Какую роль в успехе гостиничного стартапа играет digital-маркетинг? Перечислите ключевые онлайн-инструменты привлечения первых гостей.
13. Каковы основные статьи стартовых капитальных инвестиций при открытии гостиницы? Приведите примерную структуру затрат.
14. Что входит в понятие операционных расходов (ОРЕХ) гостиницы? Как предприниматель может оптимизировать их на начальном этапе?
15. Опишите основные принципы формирования команды и организационной структуры для малого гостиничного предприятия.
16. Каковы ключевые финансовые показатели (KPI), которые должен контролировать владелец-предприниматель для оценки эффективности своего гостиничного бизнеса?
17. Назовите основные группы рисков, характерные для гостиничного предпринимательства. Предложите методы минимизации хотя бы одной из них.
18. Какие основные разрешительные документы, лицензии и уведомления необходимо оформить для легального начала деятельности гостиницы?
19. В чем заключаются особенности налогообложения малых гостиничных предприятий при применении УСН (упрощенной системы налогообложения)?
20. Каковы основные права и обязанности гостиницы как исполнителя услуг в рамках Закона РФ «О защите прав потребителей»?
21. Охарактеризуйте современные тренды в гостиничном бизнесе (коливинг, блечуринг, гиперперсонализация), которые создают новые предпринимательские возможности.
22. Как концепция устойчивого развития (ESG) может быть интегрирована в бизнес-модель малой гостиницы и стать ее конкурентным преимуществом?
23. В чем заключаются особенности управления и продвижения апартаментов (квартир) как средства размещения с позиции предпринимателя?

24. Какие стратегии роста и масштабирования бизнеса доступны предпринимателю после успешного запуска первого гостиничного объекта?

25. Сформулируйте основные этические принципы и нормы социальной ответственности предпринимателя в сфере гостеприимства.

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ОП.08 БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Сновидова М.А., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Савина Е.В.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Безопасность жизнедеятельности» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. «Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. «Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает

		пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач. «Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

_____ опасности – опасности, источником которых является сам человек.

Эталон ответа: Антропогенные

2. Заполните пропуск:

_____ – продолжительный и значительный недостаток осадков, чаще при повышенной температуре и пониженной влажности воздуха.

Эталон ответа: засуха

3. Заполните пропуск:

Перед тем, как войти в здание проверьте, не угрожает ли оно обрушением или _____ какого-либо предмета.

Эталон ответа: падением

4. Заполните пропуск:

_____ – атмосферный вихрь, возникающий в грозовом облаке и распространяющийся вниз, часто до самой поверхности Земли в виде темного облачного рукава или хобота диаметром в десятки и сотни метров. Существует недолго, перемещаясь вместе с облаком.

Эталон ответа: Смерч

5. Заполните пропуск:

Находясь в общественном транспорте, при отсутствии свободных сидячих мест постарайтесь встать в _____ салона, держась за поручень для большей устойчивости.

Эталон ответа: центре

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Опасное природное явление — это стихийное событие природного происхождения, которое по своей интенсивности, масштабу распространения и продолжительности может вызвать отрицательные последствия для жизнедеятельности людей, экономики и природной среды.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Стихийное бедствие – это стихийное событие природного происхождения, которое по своей интенсивности, масштабу распространения и продолжительности может вызвать отрицательные последствия для жизнедеятельности людей, экономики и природной среды.

1) Верно

2) Неверно. Это катастрофическое природное явление (или процесс), которое может вызвать многочисленные человеческие жертвы, значительный материальный ущерб и другие тяжелые последствия.

3. Верно ли утверждение.

К экологическим ЧС относят аномальные изменения состояния природной среды; загрязнения биосферы, разрушение озонового слоя, опустынивание, кислотные дожди.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Эпифитотия — это широкое распространение заразной болезни животных, значительно превышающее уровень обычной заболеваемости на данной территории.

- 1) Верно
- 2) Неверно. Это широкое распространение инфекционной болезни растений, охватывающей район, область или страну.

5. Верно ли утверждение.

Ядерное оружие – это оружие, поражающее действие которого основано на использовании внутриядерной энергии, выделяющейся при ядерном взрыве.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Задание закрытого типа на установление соответствия

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

Задание 1. Установите соответствие между видами ЧС техногенного характера и их примерами.

Виды ЧС техногенного характера:

1. Аварии на РОО
2. Аварии на ХОО
3. Аварии на объектах коммунального хозяйства
4. Аварии на транспорте
5. Аварии на гидротехнических сооружениях
6. Аварии на пожаро- и взрывоопасных объектах

Примеры ЧС техногенного характера:

А) 14 ноября 2012 на заводе «Ависма» в городе Березники Пермского края произошла авария, в результате которой погибли трое мужчин, был госпитализирован 21 человек. Изначально сообщалось, что на заводе произошел выброс хлора. Однако, по данным МЧС, люди погибли от отравления раздражающим веществом, его состав начало устанавливать следствие. Причиной аварии на предприятии стало проведение работ при неработающем вентилляторе.

Б) 4 июня 1989 г. произошла крупнейшая в истории России железнодорожная катастрофа. На перегоне Улу-Теляк - Аила в момент прохождения двух пассажирских поездов произошел мощный взрыв газа, образовавшегося в результате аварии на находящемся рядом трубопроводе. Погибло 575 человек, 181 из них - дети, более 600 человек было ранено.

В) 10 ноября 1881 года прогремел взрыв в здании сортовой мельницы комбината хлебопродуктов в городе Калинин. К прибытию первых пожарных расчетов произошло обрушение здания на площади в 1120 м², а площадь пожара составила более 800 м². Пламя поднялось на высоту в 30 метров. По транспортным галереям, расположенным 12-метровой на высоте, огонь перекинулся на склад готовой продукции №1, на эlevator и отбойно-обдирную мельницу. Впоследствии причиной взрыва назовут плохую систему вентиляции помещения и нарушение техники производства, которое повлекло образование и скопление мучной пыли - очень взрывоопасного вещества.

Г) 3 марта 1949 года в Челябинской области в результате массового сброса комбинатом «Маяк» в реку Теча высокоактивных жидких радиоактивных отходов облучению подверглись около 124 тысяч человек в 41 населенном пункте. Наибольшую дозу облучения получили 28 100 человек, проживавших в прибрежных населенных пунктах по реке Теча (средняя индивидуальная доза – 210 мЗв). У части из них были зарегистрированы случаи хронической лучевой болезни.

Д) В энергетической сфере крупнейшей аварией считается происшествие 2009 г. на Саяно-Шушенской ГЭС. Тогда из-за динамических нагрузок произошел срыв крышки гидроагрегата. Последствиями стало загрязнение экологии, гибель более 50 человек. Самой станции был нанесен серьезные повреждения, которые устранялись несколько лет.

Е) В 1990 г. в Ростовской области произошел прорыв канализационной насосной станции

«Северная-1», последствия которой устранялись в течение 16 лет. Сточные воды попали в местную реку, что сильно усугубило ситуацию.

Эталон ответа

1-Г, 2-А, 3-Е, 4-Б, 5-Д, 6-В

Задание 2. Установите соответствие между примерами средств индивидуальной защиты и их определяющими фактами.

1. СИЗ делятся на
2. По принципу защитного действия СИЗ подразделяются на
4. Противогаз — это
5. Респиратор — это
6. Шланговые противогазы предназначены для
7. ГП-5, ГП-7 — это
8. Комплекты ОЗК, КИХ-4, КИХ-5 — это
9. В комплект ГП-5 входят
10. В комплект ГП-7

А) поставки воздушной смеси с некоторого отдаления, обычно они применяются при работе в емкостях.

Б) изолирующие средства индивидуальной защиты кожи.

В) гражданские противогазы.

Г) фильтрующе-поглощающая коробка, присоединенная непосредственно к лицевой части шлема-маски, шлем- маска, сумка и незапотевающие пленки.

Д) облегченное СИЗ органов дыхания, защищающее их от попадания.

Е) средства фильтрующего типа, средства изолирующего типа.

Ж) фильтрующе-поглощающая коробка, шлем-маска, незапотевающие пленки, уплотнительные манжеты (обтюраторы), защитный чехол, сумка.

З) средства защиты органов дыхания; средства защиты кожных покровов и органов зрения; медицинские средства индивидуальной защиты.

И) средство защиты органов дыхания, зрения и кожи лица.

К) генерации дыхательной смеси.

Эталон ответа

1-З, 2-К, 3-Е, 4-И, 5-Д, 6-А, 7-В, 8-Б, 9-Г, 10-Ж

Задание закрытого типа на установление последовательности

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

Задание 1. Установите правильную последовательность действий при обнаружении запаха газа в помещении.

1. Выключите все электробытовые приборы и освещение.
2. Перекройте подачу газа краном на газовой трубе.
3. Проветрите помещение, распахнув окна и двери.
4. Обратитесь в аварийную службу газа.
5. Удостоверьтесь, что запах исходит от газового оборудования, исключив ложную тревогу.

Эталон ответа

5,2,1,3,4

Задание 2. Установите правильную последовательность действий при тушении возгорания бытовой электропроводки.

1. Энергичными движениями сбейте огонь огнетушителем подходящего класса.
2. Выключите электроэнергию на электрощитке.
3. Установите причину короткого замыкания и устраните неисправность.
4. Перед началом работ убедитесь, что поблизости отсутствуют легко воспламеняемые предметы.
5. Используйте изолированные инструменты и обувь с изоляционными подошвами.

Эталон ответа

2,4,5,1,3

Задание открытого типа с развернутым ответом

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

Задание 1. Решите задачу.

Молодой человек получил ножевое ранение в грудь. Под ключицей справа резаная рана размером 3х1,5 см, из которой вытекает пенистая кровь. В распоряжении оказывающего помощь имеются: флакон со спиртовым раствором йода, нестерильный целлофановый мешочек, нестерильный бинт. Какова первая помощь?

Эталон ответа

Обработать края раны раствором йода. Наложить на рану окклюзионную повязку из имеющегося целлофанового мешочка и нестерильного бинта. Госпитализировать в положении сидя в хирургическое отделение.

Критерии оценки заданий закрытого и открытого типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если задание выполнено полностью, содержание задания отражает все аспекты, указанные в задании.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если задание выполнено в полном объеме, но некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выполненной работы.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если задание не сделано или допущены ошибки, влияющие на качество выполненной работы.

Самостоятельная работа

Темы докладов, сообщений, рефератов

1. Чрезвычайные ситуации: понятие и классификации
2. Основные причины возникновения чрезвычайных ситуаций
3. Стадии развития чрезвычайных ситуаций
4. Последствия чрезвычайных ситуаций различного характера
5. Организация оповещения при угрозе возникновения чрезвычайных ситуаций
6. Обеспечение безопасности обучающихся образовательного учреждения при проведении выездных занятий и экскурсий
7. Обеспечение безопасности обучающихся в образовательном процессе
8. Назначение и классификация средств индивидуальной защиты
9. Средства защиты кожи от внешних негативных воздействий
10. Правила обеспечения СИЗ на предприятиях
11. Место и роль военной безопасности в общей системе национальной безопасности
12. Критерии определения военной безопасности и военной угрозы
13. История создания вооруженных сил Российской Федерации
14. Основные задачи Вооруженных сил в мирное время
15. Основные задачи Вооруженных сил в военное время
16. Великие полководцы России от древней Руси до XX в
17. Патриотизм и верность воинскому долгу
18. Города-герои Российской Федерации
19. Города воинской славы Российской Федерации».

Критерии оценки докладов, сообщений, рефератов

«Отлично» выполнены все требования к написанию и защите докладов, сообщений, рефератов: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Хорошо» основные требования к докладу, сообщению, реферата и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«Удовлетворительно» имеются существенные отступления от требований к докладу, сообщению, реферату. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании докладов, сообщений, рефератов или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«Неудовлетворительно» тема докладов, сообщений, рефератов не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой (девочки)

1. Понятие, классификация и характеристика ЧС различного происхождения.
2. Основные понятия и классификация чрезвычайных ситуаций.
3. Чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера, правила безопасного поведения.
4. Чрезвычайные ситуации военного времени; виды оружия массового поражения и способы защиты населения от оружия массового поражения.
5. Принципы и способы защита населения в чрезвычайных ситуациях.
6. Средства индивидуальной защиты.
7. Средства коллективной защиты.
8. Принципы обеспечения устойчивости объектов экономики в чрезвычайных ситуациях.
9. Мероприятия по повышению устойчивости функционирования объектов экономики.
10. Прогнозирование развития событий и оценка последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях.
11. Правовые основы оказания первой медицинской помощи.
12. Оказание первой медицинской помощи при кровотечениях.
13. Оказание первой медицинской помощи при ушибах, переломах, вывихах, растяжениях связок и синдроме длительного сдавливания.
14. Оказание первой медицинской помощи при ожогах.
15. Оказание первой медицинской помощи при поражении электрическим током.
16. Оказание первой медицинской помощи при перегревании, переохлаждении организма, при обморожении и общем замерзании.
17. Оказание первой медицинской помощи при отравлениях.
18. Оказание первой медицинской помощи при попадании инородных тел в дыхательные пути.
19. Оказание первой медицинской помощи при острой сердечной недостаточности, клинической смерти. Реанимационные мероприятия.
20. Основы ухода за младенцем

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой (мальчики)

1. Понятие, классификация и характеристика ЧС различного происхождения.
2. Основные понятия и классификация чрезвычайных ситуаций.
3. Чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера, правила безопасного поведения.
4. Чрезвычайные ситуации военного времени; виды оружия массового поражения и способы защиты населения от оружия массового поражения.
5. Принципы и способы защита населения в чрезвычайных ситуациях.
6. Средства индивидуальной защиты.
7. Средства коллективной защиты.
8. Принципы обеспечения устойчивости объектов экономики в чрезвычайных ситуациях.
9. Мероприятия по повышению устойчивости функционирования объектов экономики.
10. Прогнозирование развития событий и оценка последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях.
11. Правовые основы оказания первой медицинской помощи.
12. Гражданская оборона: задачи и основные мероприятия.

13. Защита персонала объекта и населения в ЧС. Основы обороны государства.
14. Национальные интересы и национальная безопасность Российской Федерации.
15. Военная безопасность и принципы ее обеспечения.
16. Правовое регулирование в области обороны государства.
17. Организационная структура Вооруженных Сил Российской Федерации.
18. Правовые основы военной службы.
19. Основные понятия о воинской обязанности.
20. Воинский учет, обязательная и добровольная подготовка к военной службе.
21. Прохождение военной службы по призыву.
22. Прохождение военной службы по контракту. Альтернативная гражданская служба.
23. Общевоинские уставы Вооруженных сил Российской Федерации.
24. Боевые традиции Вооруженных сил РФ.
25. Качества личности военнослужащего как защитника Отечества. Правовые основы оказания первой медицинской помощи.

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ОП.09 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Серебрякова О.Е., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Савина Е.В.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Сервисная деятельность» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом 1-2.	«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. «Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом 1-2.	
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	

обслуживания гостей.		пороговый уровень
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач. «Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

Совокупность установленных правил и процедур, обеспечивающих стабильность обслуживания, называется _____ обслуживания.

Эталон ответа: стандарты

2. Заполните пропуск:

Первое впечатление гостя об отеле формируется в зоне _____ и размещения (Front Office).

Эталон ответа: приема

3. Заполните пропуск:

Процесс урегулирования претензии недовольного гостя называется работа с _____.

Эталон ответа: жалобой

4. Заполните пропуск:

Предварительная договоренность о предоставлении гостиничного номера на определенные даты — это _____.

Эталон ответа: бронирование

5. Заполните пропуск:

Документ, в котором фиксируются все финансовые операции гостя во время проживания, — это гостевой _____.

Эталон ответа: счет

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

1. Заполните пропуск:

Ключевой показатель, отражающий процент занятых номеров, — это _____ (Occupancy).

Эталон ответа: загрузка

2. Заполните пропуск:

Лицо, профессионально оказывающее услуги по размещению, питанию и другим услугам гостям, — это _____ индустрии гостеприимства.

Эталон ответа: работник

3. Заполните пропуск:

Основная обязанность _____ — поддержание чистоты и порядка в гостиничных номерах.

Эталон ответа: горничной

4. Заполните пропуск:

Умение понять чувства и ситуацию другого человека называется _____.

Ответ: эмпатия

5. Заполните пропуск:

Автоматизированная система управления номерным фондом, _____ и расчетами называется Property Management System (PMS).

Эталон ответа: бронированиями

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

1. Заполните пропуск:

Ежедневный _____ отчет, формируемый администратором, позволяет руководителю службы контролировать финансовые операции, статус номеров и ключевые события смены.

- 1) ежедневный
- 2) оперативный
- 3) финансовый
- 4) сменный

Эталон ответ: 4, сменный

2. Заполните пропуск:

Для объективной оценки работы администратора используются _____ показатели эффективности (KPI), такие как скорость регистрации, количество ошибок в счетах и уровень продаж дополнительных услуг.

- 1) основные
- 2) контрольные
- 3) ключевые
- 4) оценочные

Эталон ответ: 3, ключевые

3. Заполните пропуск:

Процедура передачи информации и дел между сменами, которую обязан контролировать старший смены или руководитель, называется _____.

- 1) планёрка
- 2) пересменка
- 3) отчётность
- 4) аудит

Эталон ответ: 2, пересменка. Именно так обозначается процесс передачи между сотрудниками, заканчивающими и начинающими рабочую смену.

4. Заполните пропуск:

Проверка соответствия действий администратора установленным правилам и последовательностям, описанным в _____ обслуживания, является основой контроля качества.

- 1) стандартах
- 2) регламенте
- 3) должностной инструкции
- 4) уставе

Эталон ответ: 1, стандартах. Стандарты обслуживания детально описывают правила, последовательности действий, фразы и критерии качества для всех типовых операций

5. Заполните пропуск:

Систематический _____ ошибок и нестандартных ситуаций, произошедших на стойке размещения, позволяет выявить системные проблемы и провести корректирующее обучение персонала.

Эталон ответ: разбор

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

1. Заполните пропуск:

Для проведения плановой оценки работы официанта и соблюдения им стандартов сервиса используется специальный _____ лист или чек-лист.

- 1) оценочный
- 2) контрольный
- 3) проверочный
- 4) учётный

Эталон ответа: 1, оценочный

2. Заполните пропуск:

Регулярное _____ старшим смены за процессом обслуживания гостей в зале (подход к столу, подача, расчет) позволяет оперативно выявлять и корректировать ошибки персонала.

- 1) вмешательство
- 2) контроль
- 3) обучение
- 4) наблюдение

Эталон ответа: 4, наблюдение

3. Заполните пропуск:

Для контроля стабильности выхода блюд и соблюдения рецептуры используется документ, который называется _____ карта.

- 1) рецептурная
- 2) технологическая
- 3) производственная
- 4) учётная

Эталон ответа: 2, технологическая. Именно технологическая карта – это обязательный и стандартизированный документ на любом пищевом производстве.

4. Заполните пропуск:

Система учёта и анализа _____ связи гостей в книге жалоб и предложений ресторана является важным инструментом для выявления системных проблем в обслуживании.

- 1) прямой
- 2) негативной
- 3) обратной
- 4) гостевой

Эталон ответа: 3, обратной. Обратная связь охватывает любые отклики от потребителя.

5. Заполните пропуск:

Обязательным документом для контроля допуска сотрудников к работе с пищевыми продуктами, который должен проверять руководитель, является личная медицинская _____.

Эталон ответа: книжка

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

1. Заполните пропуск:

Для объективной оценки качества уборки номера после выезда гостя и перед заселением нового составляется _____ осмотра номера.

Эталон ответа: акт

2. Заполните пропуск:

Ежедневный _____ уборки номеров, который составляет старшая горничная, позволяет равномерно распределить нагрузку и проконтролировать выполнение плана.

Эталон ответа: график

3. Заполните пропуск:

Регулярная _____ наличия и исправности имущества в номерах (техники, мебели, аксессуаров) помогает предотвратить хищения и поддерживать стандарт оснащения.

Эталон ответа: инвентаризация

4. Заполните пропуск:

Для контроля оперативности реакции на запросы гостей и устранения неисправностей в номерах используется журнал регистрации _____.

Эталон ответа: заявок

5. Заполните пропуск:

Важным инструментом контроля является сверка _____ между службой приема и размещения и службой эксплуатации номеров о текущем статусе каждого номера.

Эталон ответа: информации

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

1. Заполните пропуск:

Для контроля соблюдения стандартов общения и эффективности продаж используются записи телефонных разговоров и _____ переписки с клиентами.

Эталон ответа: анализ

2. Заполните пропуск:

Регулярный _____ отчётов по ключевым показателям (например, конверсия звонков, средний чек, источники бронирований) позволяет оценить эффективность работы менеджеров и скорректировать стратегию продаж.

Эталон ответа: разбор

3. Заполните пропуск:

Сверка данных в системе бронирования (PMS) с информацией из внешних каналов продаж, таких как онлайн-турагентства (OTA), называется _____ выгрузок.

Эталон ответа: сверка

4. Заполните пропуск:

Контроль за соблюдением установленных _____ бронирования (условия аннуляции, предоплаты, минимального срока проживания) является обязанностью руководителя службы для минимизации финансовых рисков.

Эталон ответа: правил

5. Заполните пропуск:

Проверка корректности применения утверждённых тарифов и специальных предложений при оформлении каждого нового _____ в системе — это ежедневная задача для обеспечения точности доходов.

Эталон ответа: бронирования

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Основная цель сервисной деятельности в гостинице — удовлетворить потребности гостя и создать у него положительные впечатления от пребывания.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Принцип «гость всегда прав» означает, что администратор должен выполнить любое требование гостя, даже если оно нарушает правила отеля или законодательство.

1) Верно

2) Неверно. Этот принцип означает максимальное внимание к потребностям гостя и поиск решения в его пользу в рамках правил, здравого смысла и закона.

3. Верно ли утверждение.

Качество гостиничной услуги определяется не только материальными компонентами (номер, мебель), но и поведением и отношением персонала.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Сервисная деятельность заканчивается в момент выписки гостя из отеля.

1) Верно

2) Неверно. Она включает и постпродажное обслуживание: обработку отзывов, поддержание связи, приглашение вернуться.

5. Верно ли утверждение.

Первое впечатление гостя об отеле формируется в первые 5-7 минут взаимодействия с персоналом при заезде.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Стандарты обслуживания — это строгие правила, которые ограничивают инициативу сотрудника и мешают проявлять индивидуальный подход к гостю.

1) Верно

2) Неверно. Стандарты — это база, гарантирующая стабильное качество, в рамках которой сотрудник проявляет гибкость и индивидуальный подход.

2. Верно ли утверждение.

«Тайный гость» — это метод контроля, при котором специально подготовленный человек оценивает работу служб отеля, выступая в роли обычного посетителя.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Чек-лист для горничной — это инструмент, который используется только для наказания за недостатки в уборке.

1) Верно

2) Неверно. Это, в первую очередь, инструмент самоконтроля и обеспечения полноты уборки, а также основа для обратной связи и обучения.

4. Верно ли утверждение.

Обратная связь от гостя (отзывы, жалобы, анкеты) — это ценный источник информации для улучшения качества сервиса.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Внутренний аудит сервиса может проводить старший администратор или менеджер отеля для проверки соблюдения стандартов своей командой.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Техника активного слушания (кивание, перефразирование, уточняющие вопросы) помогает точно понять суть просьбы или жалобы гостя.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

При поступлении жалобы от гостя сотрудник должен сразу же перейти к её обсуждению и выяснению, кто виноват.

1) Верно

2) Неверно. Первым шагом должно быть проявление эмпатии и принесение извинений за доставленные неудобства, независимо от того, кто виноват.

3. Верно ли утверждение.

Метод «LEAD» является одним из алгоритмов работы с недовольным гостем.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Если гость ведет себя агрессивно и нарушает правила отеля, сотрудник должен вступить с ним в спор, чтобы отстоять позицию компании.

1) Верно

2) Неверно. Необходимо сохранять спокойствие и профессиональное достоинство, при необходимости привлечь руководителя или службу безопасности, но не вступать в конфликт.

5. Верно ли утверждение.

Предложение компенсации (комплимент от отеля, скидка) является эффективным способом восстановления лояльности гостя после ошибки в обслуживании.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Задача администратора службы приема и размещения — не только оформить заезд, но и произвести первичную продажу дополнительных услуг (апселлинг).

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Горничная должна убирать номер только в отсутствие гостя и никогда не имеет права прикасаться к личным вещам гостя, даже чтобы переставить их для уборки.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Официант в ресторане отеля должен настойчиво предлагать гостям самые дорогие блюда и напитки для увеличения среднего чека.

1) Верно

2) Неверно. Он должен рекомендовать блюда, исходя из предпочтений гостя, и ненавязчиво предлагать дополнения (кросс-селлинг), а не быть навязчивым.

4. Верно ли утверждение.

Портье или консьерж предоставляет гостям информацию о достопримечательностях, бронирует столики в ресторанах и организует трансферы.

1) **Верно**

2) Неверно.

5. **Верно ли утверждение.**

Служба эксплуатации номеров (хозслужба) несет ответственность только за чистоту и не должна сообщать на ресепшен о неисправностях в номере.

1) Верно

2) **Неверно. Обнаруженные неисправности обязательно должны оперативно передаваться для устранения.**

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

1. **Верно ли утверждение.**

Внешний вид и опрятность сотрудника гостиницы являются частью сервиса и влияют на восприятие гостя.

1) **Верно**

2) Неверно.

2. **Верно ли утверждение.**

Сотруднику гостиницы разрешается обсуждать с коллегами личную информацию о постояльцах, если она не является паспортными данными.

1) Верно

2) **Неверно. Любая информация о госте является конфиденциальной и не подлежит обсуждению.**

3. **Верно ли утверждение.**

Использование имени гостя в общении (г-н Иванов, Анна Петровна) — это простой, но эффективный прием персонализации сервиса.

1) **Верно**

2) Неверно.

4. **Верно ли утверждение.**

При взаимодействии с иностранным гостем, если возникло недопонимание, следует говорить громче и медленнее на русском языке.

1) Верно

2) **Неверно. Следует использовать простой английский язык, жесты, визуальные материалы (карты, переводчик), но не повышать голос.**

5. **Верно ли утверждение.**

Межличностные конфликты между сотрудниками должны решаться ими самостоятельно, а руководителю не стоит вмешиваться.

1) Верно

2) **Неверно. Руководитель должен управлять конфликтами, так как они напрямую влияют на атмосферу в коллективе и качество обслуживания гостей.**

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

1. **Верно ли утверждение.**

Цифровой сервис (онлайн-регистрация, мобильный ключ, чат-бот для заказа услуг) дополняет, но не заменяет полностью личное взаимодействие с гостем.

1) **Верно**

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) используется только для рассылки рекламных email-сообщений.

1) Верно

2) Неверно. CRM используется для сохранения истории и предпочтений гостя, чтобы персонализировать сервис при следующем визите.

3. Верно ли утверждение.

Предоставление гостю возможности выбрать время уборки номера или отказаться от нее — это элемент гибкого и клиентоориентированного сервиса.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Основная задача сервиса в гостинице — продать как можно больше услуг, независимо от их необходимости гостю.

1) Верно

2) Неверно. Основная задача — удовлетворить потребности гостя.

5. Верно ли утверждение.

Позитивный отзыв гостя в социальных сетях или на TripAdvisor является важным результатом успешной сервисной деятельности.

1) Верно

2) Неверно.

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Задание закрытого типа на установление соответствия

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

Задание 1. Установите соответствие между инструментом (документом/действием), который использует руководитель для контроля службы приема и размещения, и его основным назначением.

1. Ежедневный сменный отчет

2. Аудит телефонных разговоров и переписки

3. Чек-лист на соблюдение стандартов

4. План-фактный анализ KPI по продажам

5. Моделирование ситуаций (тренинг)

А) Оценить соблюдение регламентов коммуникации и выявить типовые ошибки сотрудников.

Б) Проанализировать ключевые операционные и финансовые итоги дня, выявить отклонения.

В) Оценить фактические практические навыки сотрудника в условиях, максимально приближенных к реальным.

Г) Обеспечить единообразие и полноту выполнения ключевых процедур (например, заселения) каждым сотрудником.

Д) Определить отклонение фактических результатов (например, конверсии, средней цены) от плановых показателей и выявить причины.

Эталон ответа

1-Б, 2-А, 3-Г, 4-Д, 5-В

Задание 2. Установите соответствие между ключевым показателем эффективности (KPI) службы приема и размещения и его правильной формулой расчета или определением.

1. Конверсия входящих обращений в бронь
2. Средняя цена проданного номера (ADR)
3. Процент соблюдения стандартов заселения
4. Средний доход с гостя (SPG) от доп. услуг
5. Коэффициент качественного заезда

А) $\frac{\text{Общее количество успешно выполненных заездов (без происшествий и жалоб)}}{\text{общее количество заездов}} * 100\%$.

Б) Сумма, полученная от продажи дополнительных услуг (завтраки, трансферы и т.д.), деленная на общее количество заехавших гостей.

В) $\frac{\text{Количество созданных подтвержденных броней}}{\text{общее количество входящих запросов (звонков, заявок с сайта)}} * 100\%$.

Г) $\frac{\text{Количество проверок заселения, соответствующих стандарту}}{\text{общее количество выборочно проверенных заселений}} * 100\%$.

Д) $\frac{\text{Общий доход от номеров за период}}{\text{количество проданных номеров за тот же период}}$.

Эталон ответа

1-В, 2-Д, 3-Г, 4-Б, 5-А

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

Задание 1. Установите соответствие между инструментом (документом/действием) контроля и его основной целевой функцией в службе питания отеля.

1. Технологическая карта блюда
2. Акт бракеража готовой продукции
3. Инвентаризация склада и барной стойки
4. Чек-лист санитарного состояния
5. Опрос (инструктаж) официанта

А) Обеспечить соблюдение норм расхода продуктов и предотвратить хищения на этапе приготовления.

Б) Проверить знание меню, стандартов сервиса и умение работать с возражениями у обслуживающего персонала.

В) Оценить соответствие органолептических свойств (вкус, вид, температура) блюда установленным стандартам перед подачей гостю.

Г) Гарантировать стабильность выхода, вкуса и себестоимости блюда за счет строгого соблюдения рецептуры и технологии.

Д) Проверить выполнение графика уборки, наличие моющих средств и общее санитарно-гигиеническое состояние производственных и торговых помещений.

Эталон ответа

1-Г, 2-В, 3-А, 4-Д, 5-Б

Задание 2. Установите соответствие между выявленной в результате контроля проблемой в работе службы питания и наиболее целесообразным первоначальным корректирующим действием руководителя.

1. Участились случаи возврата гостями одного и того же блюда с претензией к солености.
 2. Гости жалуются на длительное время ожидания заказов в обеденные часы.
 3. На чек-листах уборки постоянно отмечается одно и то же нарушение в моечной.
 4. Фактический расход дорогостоящего ингредиента (например, лосося) превышает плановый.
 5. Официанты путаются в описании сезонных блюд и вин при рекомендациях гостям.
- А) Провести внеплановую инвентаризацию склада и барной стойки, ужесточить контроль за списанием.
- Б) Организовать практический тренинг по тайминг-менеджменту для поваров и официантов, пересмотреть карту расстановки на кухне.
- В) Провести внеплановый инструктаж с шеф-поваром и поварами линии по соблюдению технологических карт, усилить выборочный бракераж.
- Г) Провести личную проверку выполнения процедуры уборки с ответственным сотрудником и назначить повторное обучение.
- Д) Организовать ежедневный десятиминутный брифинг перед открытием с дежурстацией и детальным разбором карты напитков.

Эталон ответа

1-В, 2-Б, 3-Г, 4-А, 5-Д

Задание закрытого типа на установление последовательности

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

Задание 1. Установите правильную последовательность действий руководителя при проверке проведения пересменки между администраторами.

1. Запросить и проверить оформленные сменные отчеты (отчеты за закрытую смену) у сдающего и принимающего администраторов.
2. Прослушать или ознакомиться с аудиозаписью (если ведется) устного брифинга между сотрудниками о ключевых событиях, статусах номеров и нерешенных вопросах.
3. Провести выборочную сверку данных из отчетов с актуальной информацией в системе PMS (статусы номеров, балансы гостевых счетов, актуальные бронирования).
4. Проконтролировать фактическую передачу материальных ценностей (наличность в кассе, ключи, депозиты).
5. Дать обратную связь сотрудникам, отметить ошибки и корректно выполненные этапы, зафиксировать результат проверки в журнале контроля.

Эталон ответа

1,2,4,3,5

Задание 2. Установите правильную последовательность действий руководителя при проведении плановой проверки соблюдения стандартов процедуры заселения.

1. Определить цель проверки (например, оценка коммуникативных навыков, соблюдение регламента по сбору документов, техника продажи дополнительных услуг).
2. Выбрать метод проверки (незаметное наблюдение в реальном времени, анализ видеозаписи, моделирование ситуации с «тайным гостем»).
3. Провести саму процедуру проверки и зафиксировать результаты в чек-листе.
4. Проанализировать результаты, выявить системные ошибки и сильные стороны.

5. Провести инструктаж с проверяющим (если это не сам руководитель) по целям и критериям.

6. Провести индивидуальную или групповую обратную связь с сотрудником (ами) на основе результатов, составить план корректирующих действий (дополнительное обучение).

7. Разработать или актуализировать чек-лист для оценки, соответствующий цели.

Эталон ответа

1,2,7,5,3,4,6

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

Задание 1. Расположите этапы разработки и внедрения системы финансовой отчетности для многонационального коллектива гостиницы в правильной последовательности.

А) Проведение инструктажа для сотрудников на русском языке с наглядными материалами

Б) Разработка двуязычных шаблонов финансовых документов (русский/английский)

В) Анализ языковых компетенций и культурных особенностей сотрудников

Г) Создание глоссария профессиональных терминов на русском языке с пояснениями

Д) Организация обратной связи и корректировка документов по результатам апробации

Е) Подготовка нормативной документации на русском языке согласно требованиям законодательства РФ

Эталон ответа

В,Е,Г,Б,А,Д

Задание 2. Расположите этапы подготовки и проведения деловых переговоров с иностранными партнерами отеля в правильной последовательности.

А) Подготовка презентационных материалов на русском языке с профессиональной терминологией

Б) Изучение культурных особенностей и делового этикета страны партнеров

В) Проведение переговоров с использованием услуг профессионального переводчика

Г) Составление протокола разногласий на русском языке с последующим переводом

Д) Направление официального приглашения на переговоры на русском и английском языках

Е) Анализ результатов переговоров и подготовка отчетной документации на русском языке

Эталон ответа

Б,А,Д,В,Г,Е

Задание открытого типа с развернутым ответом

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

Задание 1. Решите задачу.

В отеле «Солнечный» поступают жалобы от гостей на долгое ожидание при заселении и на отсутствие информации о дополнительных услугах. Выборочная проверка руководителя показала, что администраторы часто пропускают этапы стандартной процедуры: не проверяют предоплату, не предлагают заполнить карточку гостя и не информируют о завтраке и услугах SPA.

Какие меры контроля должен внедрить руководитель службы приема и размещения, чтобы устранить эти нарушения и обеспечить единый стандарт качества?

Эталон ответа

1. Внедрить обязательный чек-лист для каждого заселения.
2. Проводить ежедневные выборочные проверки с помощью:
3. Анализировать ключевые показатели (KPI).
3. Организовать регулярное обучение.

Задание 2. Решите задачу.

При ежедневном ночном аудите в отеле «Лира» постоянно обнаруживаются расхождения: суммы в финальных счетах гостей (фолио) не совпадают с операциями в системе PMS. Также выявлены случаи, когда гости выселились, но их номера в системе остались в статусе «занято», что мешает продажам и работе горничных.

Как должен действовать руководитель, чтобы наладить системный контроль за финансовой дисциплиной и актуальностью данных в системе?

Эталон ответа

1. Усилить контроль за процедурой выселения.
2. Автоматизировать контроль статусов номеров.
3. Проводить внезапные ревизии.
4. Вести журнал ошибок.

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

Задание 1. Решите задачу.

Менеджер ресторана отеля «Альфа» в рамках ежедневного контроля проверил технологические карты и фактический выход блюд. При проверке блюда «Филе дорадо на гриле» было установлено, что согласно технологической карте стандартный вес готового филе после тепловой обработки должен составлять 180 г (выход из полуфабриката весом 220 г). Фактический выход 10 проверенных порций составил в среднем 165 г. При этом в течение недели поступило три жалобы от гостей на небольшой размер порции этой рыбы.

Каковы вероятные причины несоответствия?

Эталон ответа

Выявление вероятных причин:

- Нарушение поварами технологии приготовления.
- Использование полуфабрикатов (филе), не соответствующих заявленным в техкарте стандартам по весу.
- Неправильная калибровка или настройка кухонного оборудования (гриля).
- Преднамеренное или ошибочное уменьшение веса порции для «экономии».

Задание 2. Решите задачу.

В ходе анализа книги жалоб и предложений ресторана гостиницы «Бета» менеджер F&B выявил повторяющиеся замечания за последнюю неделю: «долгое ожидание основного блюда», «остывший суп», «принесли стейк, когда все уже закончили есть». Пик жалоб приходится на время с 13:00 до 15:00. Стандарт ресторана предусматривает подачу закусок в течение 10 минут, основного блюда — не позднее 25 минут после заказа.

Как менеджеру организовать оперативный контроль для выявления причин сбоя?

Эталон ответа

Организация оперативного контроля для диагностики:

Лично присутствовать в обеденный пик (13:00-15:00) в течение нескольких дней, располагаясь так, чтобы видеть и зал, и проход на кухню.

Ввести на неделю упрощенный лист хронометража для нескольких столов, где официант или су-шеф фиксирует время получения и выполнения заказа.

Проверить, как официанты передают заказы на кухню и как организована система приоритетов.

Критерии оценки заданий закрытого и открытого типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если задание выполнено полностью, содержание задания отражает все аспекты, указанные в задании.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если задание выполнено в полном объеме, но некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выполненной работы.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если задание не сделано или допущены ошибки, влияющие на качество выполненной работы.

Самостоятельная работа Темы докладов, сообщений, рефератов

1. Философия гостеприимства как основа сервисной деятельности в современном отеле.
2. Стандарты обслуживания: разработка, внедрение и контроль исполнения в гостиничном предприятии.
3. Психология взаимодействия с гостем: техники эффективной коммуникации, эмпатии и управления эмоциями.
4. Технологии контроля качества сервиса: от тайного гостя до анализа больших данных.
5. Алгоритмы работы с жалобами и возражениями гостей: от извинений до восстановления лояльности.
6. Сервисные технологии в работе службы приема и размещения: от первого контакта до прощания.
7. Особенности сервисной деятельности в службе питания (F&B): организация безупречного обслуживания в ресторане отеля.
8. Роль службы эксплуатации номеров в создании впечатления гостя: невидимый, но критичный сервис.
9. Консьерж-сервис как высшая форма индивидуального обслуживания и инструмент повышения лояльности.
10. Управление впечатлением гостя: проектирование и анализ клиентского пути.
11. Внутренний сервис: создание сервис-ориентированной культуры среди сотрудников как основа качества внешнего сервиса.
12. Этика и профессиональные стандарты поведения сотрудников гостиницы.
13. Особенности обслуживания в условиях повышенной сложности: VIP-гости, мероприятия, гости с особыми потребностями.
14. Цифровизация сервиса: технологии Self-Service, мобильные ключи, чат-боты и их влияние на взаимодействие «сотрудник-гость».
15. Тренды будущего в гостиничном сервисе: устойчивое развитие, гиперперсонализация на основе данных, wellness-подход.

Критерии оценки докладов, сообщений, рефератов

«Отлично» выполнены все требования к написанию и защите докладов, сообщений, рефератов: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная

позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Хорошо» основные требования к докладу, сообщению, реферата и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«Удовлетворительно» имеются существенные отступления от требований к докладу, сообщению, реферату. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании докладов, сообщений, рефератов или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«Неудовлетворительно» тема докладов, сообщений, рефератов не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на экзамен

1. Дайте определение понятию «гостиничный сервис». В чем его ключевое отличие от просто «оказания услуги»?
2. Опишите основные компоненты качества гостиничной услуги (материальные, процессуальные, человеческие).
3. Что такое «стандарт обслуживания» и какова его роль в обеспечении стабильного качества?
4. Объясните принцип «гость всегда прав». В каких ситуациях его применение может быть ограничено?
5. Опишите модель «Момент истины» в контексте гостиничного обслуживания. Приведите примеры.
6. Как профессиональная этика сотрудника влияет на восприятие сервиса гостем? Приведите примеры этических дилемм.
7. Какие основные методы контроля качества сервиса вы знаете? Опишите преимущества и недостатки метода «Тайный гость».
8. Какую роль играет книга жалоб и предложений (и ее цифровые аналоги) в системе управления качеством сервиса?
9. Опишите пошаговый алгоритм действий сотрудника при получении жалобы от гостя.
10. Что такое «компенсация» (Service Recovery) и каковы ее основные принципы? Приведите пример эффективной компенсации.
11. Как правильно давать конструктивную обратную связь подчиненному по результатам проверки качества его работы?
12. Объясните, как показатели удовлетворенности гостей связаны с бизнес-результатами отеля.
13. Опишите идеальный сценарий первого контакта гостя со службой приема и размещения. Какие ключевые элементы сервиса должны быть соблюдены?
14. Каковы обязанности консьержа в создании незабываемого впечатления гостя? Приведите примеры запросов, выходящих за рамки стандартных.
15. Опишите стандартную последовательность действий официанта при обслуживании гостя в ресторане отеля (от встречи до расчета).
16. Как служба эксплуатации номеров может проявить сервисную инициативу, оставаясь «невидимой» для гостя?
17. В чем заключаются особенности сервисного взаимодействия различных служб отеля между собой (на примере связи ресепшен-хаускипинг-служба безопасности)?
18. Каковы особенности обслуживания гостей во время проведения конференций и банкетов?
19. Опишите основные требования к организации обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья.
20. Как технология «умный номер» (управление через смартфон) меняет роль персонала в сервисном взаимодействии?
21. Назовите и охарактеризуйте основные техники активного слушания, применяемые в работе с гостем.
22. Как распознать и корректно обслужить недовольного или агрессивно настроенного гостя?
23. Что такое «эмоциональный труд» в профессии сотрудника гостиницы и как предотвратить профессиональное выгорание?
24. Опишите правила эффективной невербальной коммуникации (жесты, мимика, поза) при общении с гостем.

25. Как культурные различия гостей (в том числе иностранных) должны учитываться в сервисном поведении сотрудника?

26. Как концепция устойчивого развития влияет на стандарты сервиса (например, отказ от ежедневной смены белья)?

27. Что такое «персонализация сервиса» и как CRM-системы помогают в ее реализации?

28. Объясните, как самообслуживание (онлайн-регистрация) меняет роль сотрудника фронт-офиса.

29. Сформулируйте основные правила сервиса, которые останутся незыблемыми, несмотря на развитие технологий.

Критерии оценки экзамена

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ОУД.01 РУССКИЙ ЯЗЫК

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Шувалова О.Т., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Миронова Т.Е.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Русский язык» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

		обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач. «Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

Слова, близкие по значению, – это _____.

Эталон ответа: синонимы

2. Заполните пропуск:

Предложение, имеющее одну грамматическую основу, является _____.

Эталон ответа: простым

3. Заполните пропуск:

Существительное «тюль» относится к _____ роду.

Эталон ответа: мужскому

4. Заполните пропуск:

Способы связи слов в словосочетании: согласование _____, примыкание.

Эталон ответа: управление

5. Заполните пропуск:

Способ связи в словосочетании «сказал волнуясь» называется – _____.

Эталон ответа: примыкание

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

1. Заполните пропуск:

Несогласованное определение, выраженное именем существительным – это _____.

Эталон ответа: приложение

2. Заполните пропуск:

Деепричастие с зависимыми словами называется _____ оборотом.

Эталон ответа: деепричастным

3. Заполните пропуск:

Самостоятельная часть речи, обозначающая число, количество предметов или их порядок при счёте и отвечающая на вопросы сколько? который? Называется имя _____.

Эталон ответа: числительное

4. Заполните пропуск:

_____ – это самостоятельная часть речи, которая имеет характерные постоянные и непостоянные признаки, отличающие его от слов других частей речи: вид, переходность, возвратность, спряжение и т.д.

Эталон ответа: Глагол

5. Заполните пропуск:

Причастие с зависимыми словами называется _____ оборотом.

Эталон ответа: причастным

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

1. Заполните пропуск:

_____ — это слова, одинаковые по написанию или произношению, но различные по значению.

Эталон ответа: Омонимы

2. Заполните пропуск:

«Яблоку негде упасть» - это _____ оборот, который имеет значение «много народа».

Эталон ответа: фразеологический

3. Заполните пропуск:

Ниже приведен _____ стиль.

- Чему ж ты удивляешься? Сам не лучше меня.

- Ох, не лучше! И не говори, зятюшка. Ах, что со мною сделали зятя. Разорвать их всех мало!

- А вот погодите, тятенька, мы их всех подтянем.

- Подтянем?

- Ещё как!

- Мне бы, главное, зятьев в бараний рог согнуть.

Эталон ответа: разговорный

4. Заполните пропуск:

Слово «двойка» является _____ частью речи.

Эталон ответа: существительной

5. Заполните пропуск:

_____ члены предложения – это одинаковые члены, соединенные сочинительной связью и относящиеся к одному и тому же члену предложения.

Эталон ответа: Однородные

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

1. Заполните пропуск:

Если между подлежащим и сказуемым, выраженными именами существительными, есть частица НЕ, вводное слово, сравнительные союзы; если подлежащее выражено личным местоимением, а сказуемое – именем существительным, тогда _____ между подлежащим и сказуемым не ставится.

Эталон ответа: тире

2. Заполните пропуск:

_____ – это слова, близкие по звучанию, но различающиеся частично или полностью значением.

Эталон ответа: Паронимы

3. Заполните пропуск:

_____ – это самостоятельная часть речи, которая указывает на предметы, признаки, количества, но не называет их конкретно.

Эталон ответа: Местоимение

4. Заполните пропуск:

Ниже приведен _____ стиль.

Самая большая ценность народа – его язык. Язык, на котором он пишет, говорит, думает. Думает! Ведь это значит, что вся сознательная жизнь человека протекает через родной ему язык. Эмоции, ощущения только окрашивают то, о чем мы думаем, или подталкивают мысль в каком-то отношении, но мысли наши все формулируются языком.

Эталон ответа: публицистический

5. Заполните пропуск:

Раздел лингвистики, занимающийся изучением словосочетания и предложения, называется _____.

Эталон ответа: синтаксис

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Основная функция русского языка – коммуникативная.

1) **Верно**

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Гласные буквы не могут обозначать два звука в начале слова.

1) Верно

2) **Неверно. Есть исключения «е», «я», «ё», «ю» могут обозначать два звука, если стоят в начале слова.**

3. Верно ли утверждение.

В слове «*вещь*» букв больше, чем звуков.

1) **Верно**

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

В слове «*кухОнный*» ударение стоит верно.

1) Верно

2) **Неверно. В слове «кухОнный» ударение стоит неверно.**

5. Верно ли утверждение.

Тексты бывают разговорного, научного, художественного стиля.

1) **Верно**

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Слово «*учитель*» образовано суффиксальным способом.

1) **Верно**

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Описание, повествование, рассуждение – основные типы речи текста.

1) **Верно**

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

В словах «*бе..защитный, во...произведение*» пропущена одна и та же буква.

1) Верно

2) **Неверно. В словах «бе..защитный, во...произведение» пропущены разные буквы.**

4. Верно ли утверждение.

В слове «*движ..мый*» на месте пропуска пишется буква И.

1) **Верно**

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

В предложении «Я был (не)готов к такому повороту событий и в растерянности остановился» НЕ со словом пишется слитно.

1) Верно

2) **Неверно.** В предложении «Я был (не)готов к такому повороту событий и в растерянности остановился» НЕ со словом пишется раздельно.

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

1. Верно ли утверждение.

В предложении оба выделенных слова пишутся СЛИТНО:

Мудрый Кутузов, свободный от страсти, тщеславия, а ТАК(ЖЕ) честолюбия, легко прозревал «высшие законы» и (ПО) ЭТОМУ стал представителем народной освободительной войны.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Слово «подснежник» образовано приставочным способом.

1) Верно

2) **Неверно.** Слово «подснежник» образовано приставочно-суффиксальным способом.

3. Верно ли утверждение.

Основная функция официально-делового стиля речи – познавательная.

1) Верно

2) **Неверно.** Основная функция официально-делового стиля речи – информационная.

4. Верно ли утверждение.

Основная мысль – это то, из-за чего написан текст, она передает отношение автора к изображаемому.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Текст — это речевое произведение, состоящее из предложений, связанных между собой по смыслу.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Лексика – это система знаков препинания.

1) Верно

2) **Неверно.** Пунктуация – это система знаков препинания.

2. Верно ли утверждение.

Окончание слова служит для связи слов в словосочетании и предложении.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Синтаксис изучает ударения и правила произношения.

1) Верно

2) **Неверно.** Орфоэпия изучает ударения и правила произношения.

4. Верно ли утверждение.

Простые осложнённые предложения включают в себя вводные слова, обращения и вставки.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Части предложения в сложноподчинённом предложении - главная и придаточная.

1) Верно

2) Неверно.

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Задание закрытого типа на установление соответствия

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

Задание 1. Установите соответствие между пословицей и ее значением.

1. Как аршин проглотил.

2. Семи пядей во лбу.

3. На вершок от гибели.

4. За версту видать.

5. Косая сажень в плечах.

А) Очень рискованно, чуть не погиб

Б) Широкоплечий, мощный

В) Неестественно прямой

Г) Издалека видно, очень приметный

Д) Очень умный

Эталон ответа

1-В, 2-Д, 3-А, 4-Г, 5-Б

Задание 2. Установите соответствие между предложениями и их синтаксическими характеристиками.

1) В саду цветут пышные розовые кусты.

2) Друзья, давайте отправимся в путешествие!

3) Наступила золотая осень, и птицы улетели на юг.

4) К сожалению, сегодня концерт отменён.

А) Повествовательное, невосклицательное, простое, двусоставное, распространённое, осложнено обращением

Б) Повествовательное, невосклицательное, простое, двусоставное, распространённое, не осложнено

В) Повествовательное, невосклицательное, сложное, сложносочинённое

Г) Повествовательное, невосклицательное, простое, двусоставное, распространённое, осложнено вводным словом

Д) Побудительное, восклицательное, простое, односоставное, распространённое

Эталон ответа

1-Б, 2-А, 3-В, 4-Г

Задание закрытого типа на установление последовательности

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

Задание 1. Установите последовательность предложений, чтобы получился текст.

1. Он был очень голоден и решил поискать еду.
2. Котёнок забрался на подоконник и стал наблюдать за птицами.
3. Маленький серый котёнок проснулся рано утром.
4. Но птицы были слишком осторожны и не подпускали котёнка близко.
5. Тогда он придумал поймать их с помощью удочки из нитки и бумажного мотылька.

Эталон ответа

3,1,2,4,5

Задание 2. Установите последовательность предложений, чтобы получился текст.

1. Через несколько дней на ветках появились первые зелёные листочки.
2. Весной солнце стало пригревать сильнее.
3. Птицы начали вить гнёзда в кронах деревьев.
4. Снег постепенно таял, превращаясь в ручьи.
5. Природа начала пробуждаться от зимнего сна.

Эталон ответа

5,2,4,3,1

Задание открытого типа с развернутым ответом

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

Задание 1. Решите задачу.

В предложенных предложениях, имитирующих служебные документы, присутствуют нарушения официально-делового стиля и речевые ошибки. Исправьте их, заменив разговорные, просторечные и стилистически сниженные выражения на соответствующие норме нейтральные и официальные формулировки.

Студент Иванов А.И. был отстранён от занятий, так как не сдал вовремя кучу зачётов.

Мастер предупредил рабочих, что если они и дальше будут опаздывать, то их уволят.

Комиссия установила, что в аудитории № 215 сломалось несколько стульев, а на стенах кто-то нарисовал картинки.

Для того чтобы быстрее найти пропавшие со склада товары, прошу дать доступ к записям с камер наблюдения.

Сотрудник отдела кадров сказал, что нужно принести документы, иначе не получится оформить допуск к работе.

Эталон ответа

Студент Иванов А.И. был отстранён от занятий в связи с академической задолженностью по ряду зачётов.

Мастер предупредил рабочих о возможном расторжении трудового договора в случае систематических опозданий.

Комиссией установлено, что в аудитории № 215 пришло в негодность несколько единиц мебели (стульев), а на стенах присутствуют посторонние рисунки (граффити).

В целях оперативного розыска материальных ценностей, отсутствующих на складе,

прошу предоставить доступ к архиву видеозаписей системы видеонаблюдения.

Сотрудник отдела кадров уведомил о необходимости предоставления полного пакета документов для оформления допуска к работе.

Критерии оценки заданий закрытого и открытого типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если задание выполнено полностью, содержание задания отражает все аспекты, указанные в задании.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если задание выполнено в полном объеме, но некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выполненной работы.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если задание не сделано или допущены ошибки, влияющие на качество выполненной работы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой

1. Язык как средство общения и форма существования национальной культуры.
2. Язык и общество.
3. Язык как развивающееся явление.
4. Язык как система. Основные уровни языка.
5. Язык и речь. Виды речевой деятельности.
6. Речевая ситуация и ее компоненты.
7. Основные требования к речи: правильность, точность, выразительность, уместность употребления языковых средств.
8. Функциональные стили речи и их особенности.
9. Разговорный стиль речи, его основные признаки, сфера использования.
10. Научный стиль речи. Основные жанры научного стиля: доклад, статья, сообщение и др.
11. Официально-деловой стиль речи, его признаки, назначение.
12. Жанры официально-делового стиля: заявление, доверенность, расписка, резюме и др.
13. Публицистический стиль речи, его назначение. Основные жанры публицистического стиля. Основы ораторского искусства. Подготовка публичной речи. Особенности построения публичного выступления.
14. Художественный стиль речи, его основные признаки: образность, использование изобразительно-выразительных средств и др.
15. Текст как произведение речи. Признаки, структура текста. Сложное синтаксическое целое. Тема, основная мысль текста. Средства и виды связи предложений в тексте. Информационная переработка текста (план, тезисы, конспект, реферат, аннотация)
16. Абзац как средство смыслового членения текста.
17. Функционально-смысловые типы речи (повествование, описание, рассуждение).
18. Слово в лексической системе языка.
19. Лексическое и грамматическое значения слова.
20. Многозначность слова.
21. Прямое и переносное значение слова.
22. Метафора, метонимия как выразительные средства языка.
23. Омонимы, синонимы, антонимы, паронимы и их употребление.
24. Изобразительные возможности синонимов, антонимов, омонимов, паронимов.
25. Контекстуальные синонимы и антонимы. Градация. Антитеза.
26. Русская лексика с точки зрения ее происхождения (исконно русская лексика, заимствованная лексика, старославянизмы).
27. Лексика с точки зрения ее употребления: нейтральная лексика, книжная лексика, лексика устной речи (жаргонизмы, арготизмы, диалектизмы). Профессионализмы. Терминологическая лексика.
28. Активный и пассивный словарный запас: архаизмы, историзмы, неологизмы. Особенности русского речевого этикета. Лексика, обозначающая предметы и явления традиционного русского быта. Фольклорная лексика и фразеология. Русские пословицы и поговорки.
29. Фразеологизмы. Отличие фразеологизма от слова. Употребление фразеологизмов в речи. Афоризмы. Лексические и фразеологические словари. Лексико-фразеологический разбор.
30. Лексические нормы. Лексические ошибки и их исправление. Ошибки в употреблении фразеологических единиц и их исправление.

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

Перечень вопросов, выносимых на экзамен

1. Фонетические единицы. Звук и фонема. Открытый и закрытый слог. Соотношение буквы и звука. Фонетическая фраза. Ударение словесное и логическое. Роль ударения в стихотворной речи. Интонационное богатство русской речи. Фонетический разбор слова.

2. Орфоэпические нормы: произносительные и нормы ударения. Произношение гласных и согласных звуков, произношение заимствованных слов. Использование орфоэпического словаря.

3. Благозвучие речи. Звукопись как изобразительное средство. Ассонанс, аллитерация.

4. Правописание безударных гласных, звонких и глухих согласных. Употребление буквы Ъ. Правописание О/Ё после шипящих и Ц. Правописание приставок на З - / С -. Правописание И – Ы после приставок.

5. Понятие морфемы как значимой части слова. Многозначность морфем. Синонимия и антонимия морфем. Морфемный разбор слова.

6. Способы словообразования. Словообразование знаменательных частей речи. Особенности словообразования профессиональной лексики и терминов. Понятие об этимологии. Словообразовательный анализ.

7. Употребление приставок в разных стилях речи. Употребление суффиксов в разных стилях речи. Речевые ошибки, связанные с неоправданным повтором однокоренных слов.

8. Правописание чередующихся гласных в корнях слов. Правописание приставок ПРИ - / - ПРЕ -. Правописание сложных слов.

9. Грамматические признаки слова (грамматическое значение, грамматическая форма и синтаксическая функция). Знаменательные и незначительные части речи и их роль в построении текста. Основные выразительные средства морфологии.

10. Самостоятельные части речи. Имя существительное как часть речи. Морфологические и синтаксические признаки.

11. Имя прилагательное как часть речи. Морфологические и синтаксические признаки. Разряды по значению.
12. Имя числительное как часть речи. Морфологические и синтаксические признаки. Разряды по значению.
13. Местоимение как часть речи. Морфологические и синтаксические признаки. Разряды по значению.
14. Глагол как часть речи. Морфологические и синтаксические признаки.
15. Глагольные формы: причастие и деепричастие. Морфологические и синтаксические признаки.
16. Наречие как часть речи. Морфологические и синтаксические признаки. Разряды по значению.
17. Слова категории состояния. Разряды по значению.
18. Служебные части речи. Предлог. Разряды предлогов по значению, структуре и происхождению.
19. Союз. Разряды союзов по значению, структуре и происхождению и грамматическим функциям.
20. Частица. Разряды частиц по структуре и значению.
21. Междометия и звукоподражательные слова.
22. Основные единицы синтаксиса.
23. Словосочетание. Типы синтаксической связи. Виды словосочетаний.
24. Простое предложение. Структура простого предложения
25. Второстепенные члены предложения.
26. Односоставные предложения. Виды односоставных предложений.
27. Простое осложненное предложение. Предложения с однородными членами
28. Предложения с обособленными и уточняющими членами.
29. Предложения с обращениями.
30. Предложения с вводными конструкциями.
31. Сложное предложение.
32. Сложносочиненное предложение.
33. Сложноподчиненное предложение.
34. Бессоюзное сложное предложение.
35. Сложное синтаксическое целое.
36. Сложное предложение с различными видами союзной и бессоюзной связи
37. Способы передачи чужой речи. Предложения с прямой и косвенной речью
38. Цитаты. Знаки препинания при цитировании.

Критерии оценки экзамена

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные

формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ОУД.02 ЛИТЕРАТУРА

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Шувалова О.Т., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Миронова Т.Е.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Литература» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

Важной частью нравственной проблематики в лирике Твардовского является тема человеческого _____.

Эталон ответа: достоинства

2. Заполните пропуск:

В 1905 году разразилась первая русская революция, страну охватили разрушительные крестьянские бунты. Литератор не _____ происходящее.

Эталон ответа: поддержал

3. Заполните пропуск:

В 1933 году Иван Бунин завершил самое значительное произведение зарубежного периода творчества — роман «Жизнь _____».

Эталон ответа: Арсеньева

4. Заполните пропуск:

Число в названии поэмы «Двенадцать» отсылает на двенадцать _____.

Эталон ответа: апостолов

5. Заполните пропуск:

24 октября 1935 года были арестованы возлюбленный А.А. Ахматовой Н. Н. Пунин и ее сын Лев _____.

Эталон ответа: Гумилев

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

1. Заполните пропуск:

В. _____ заложил традицию достоверного изображения будничного течения войны в повести «В окопах Сталинграда» (1946 г.)

Эталон ответа: Некрасов

2. Заполните пропуск:

Рассказ М.А. Шолохова «_____ человека» (1956 г.) продолжает тему Великой Отечественной войны. Перед нами столкновение человека с историей. Рассказывая о своей жизни, Соколов вовлекает в единый круг переживаний повествователя. После Гражданской войны у Андрея Соколова «родни хоть шаром покати, нигде, никого, ни одной души». Жизнь пощадила его: он женился, появились дети, построил дом. Потом наступила новая война, которая отняла у него все.

Эталон ответа: Судьба

3. Заполните пропуск:

Трудно представить, насколько мощное влияние на воспитание не одного поколения оказал роман о подвиге комсомольцев-подпольщиков. В «Молодой гвардии» (1943, 1945, 1951 гг.) А.А. _____ есть все, что волнует подростка во все времена: атмосфера тайны, конспирации, возвышенная любовь, мужество, благородство, смертельная опасность и геройская гибель.

Эталон ответа: Фадеева

4. Заполните пропуск:

От главы к главе разворачивается в «Живых и мертвых» широкая панорама первого периода Отечественной войны. Все персонажи романа (а их около ста двадцати) сливаются в монументальный коллективный образ – образ _____.

Эталон ответа: народа

5. Заполните пропуск:

Необычным образом представлена в лирике Пастернака _____. Мало чисто пейзажных описаний, мало описаний “чистой” природы. Все нарисовано как-то вперемешку: природа какая-то пригородная, и не даром любимое пространство поздних стихов автора — посёлок Переделкино. Пастернак не отделяет природное от культурного, рукотворного, а сближает их.

Эталон ответа: природа

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

1. Заполните пропуск:

Тема поэта и _____ - одна из важнейших в творчестве Пастернака. Говоря в стихотворении «Быть знаменитым некрасиво...» о правилах истинного поэта, автор осуждает внимание к «шумихе», «успеху», внешнему благополучию, потому что это мешает стремлению «ввысь».

Эталон ответа: поэзии

2. Заполните пропуск:

Повествование А. И. Солженицына в «Одном дне Ивана Денисовича» касается не только быта советских лагерей, но и глубоко затрагивает нравственные вопросы, стоящие перед человеком в невыносимых условиях. Тема нравственной проблематики занимает центральное место в этой повести, оказывая сильное воздействие на читателя и вызывая серьёзные размышления относительно человеческой природы, добродетели и моральных ценностей. Главный герой повести, Иван Денисович _____, вынужден переживать один из многочисленных дней своей лагерной жизни, где каждое действие, каждая мелкая деталь приобретают особое значение.

Эталон ответа: Шухов

3. Заполните пропуск:

Одна из ключевых проблем, поднимаемых в повести, заключается в столкновении внутреннего мира человека с внешней средой, лишённой гуманности. Лагерь, где находятся заключённые, представляет собой место, где _____ законы постоянно нарушаются, а человеческая жизнь измеряется в калориях и количестве выполненной работы.

Эталон ответа: нравственные

4. Заполните пропуск (словом):

Творческая деятельность В. М. Шукшина продолжалась чуть более _____ лет.

Эталон ответа: десяти

5. Заполните пропуск:

В. Шукшин заставляет своего героя критически взглянуть на себя, на собственную жизнь, на её нравственное содержание. Часто предметом исследования становится человек сложившийся, взятый в момент душевного надлома. Такова «Калина красная» - повествование о трагической судьбе Егора _____, перед которым стоит острая проблема выбора в жизни.

Эталон ответа: Прокудина

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

1. Заполните пропуск (цифрами):

«Прощание с Матерой» было написано в _____ году, и уже через год ее опубликовали в журнале «Наш современник». Повесть сразу же привлекла к себе внимание, так как она поднимала как актуальные проблемы своего времени, так и вечные вопросы существования человека. Это и проблема экологических последствий научно-технического прогресса, наступление «городского» уклада жизни на немногие оставшиеся уголки «деревенского», нетронутого цивилизацией, быта людей.

Эталон ответа: 1976

2. Заполните пропуск:

В повести «Прощание с Матерой» _____ проблема сплетается со многими другими. Но именно с нее и начинается разворачиваться клубок нравственно-философских размышлений героев. Наука и техника добрались до глухого сибирского села и требуют, чтобы оно вообще было стерто с лица земли. Все мы понимаем, что затопление Матеры объясняется целями, направленными на улучшение благосостояния всего народа. На Ангаре создается ГЭС, которая будет вырабатывать электроэнергию для всей страны. Но при этом река разольется, затопит многие пойменные луга, земли, здесь изменится экологическая обстановка.

Эталон ответа: экологическая

3. Заполните пропуск:

Самые сокровенные моменты жизни Н.М. Рубцова связаны с написанием _____. Лейтмотив его произведений: «из души живые звуки в стройный просятся мотив». Талант этого поэта не смогли заглушить ни голодное детство, ни тяжелые годы войны.

Эталон ответа: стихов

4. Заполните пропуск:

Во многих стихотворениях поэт использует _____ традиции и мотивы русской христианской философии, темы крестьянской поэзии. Произведения Рубцова отличаются пристрастием к деталям сельского быта, сочетанием христианских и языческих мотивов, темами классической русской литературы. Поэт утверждает самобытность русской нации. Рубцов убежден, что есть зависимость духовного мира человека от земли, традиций крестьянской жизни.

Эталон ответа: фольклорные

5. Заполните пропуск:

Одним из ключевых философских мотивов в лирике Бродского является проблематика _____.

Эталон ответа: времени

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

1. Заполните пропуск:

Вторым важным мотивом является мотив _____ и отчуждения. Бродский часто пишет о человеке, погруженном в собственные мысли, отделенном от окружающего мира невидимой, но непреодолимой стеной. Это состояние одиночества подчеркивается различными поэтическими средствами, включая специфическую синтаксическую структуру и подбор лексики.

Эталон ответа: одиночества

2. Заполните пропуск:

Произведения конца XX века русской и родной литературы акцентируют внимание на нравственных дилеммах современности, отражая кризис идентичности и поиск духовных _____ в мире стремительных перемен.

Эталон ответа: ценностей

3. Заполните пропуск:

В 1929 году был опубликован первый сборник поэта Н. А. Заболоцкого – «_____», вызвавший неоднозначную реакцию критиков.

Эталон ответа: Столбцы

4. Заполните пропуск:

Поэзия Евтушенко – это как бы кардиограмма времени, искренняя, честная. Стихи его злободневны. Он внес новое в тематику, интонацию стихов и в создание необычных корневых рифм. Его поэзия доказала, что стихи могут быть _____ видом искусства.

Эталон ответа: массовым

5. Заполните пропуск:

_____ Вознесенского, мастера строки, – это важнейший элемент содержания его поэзии: из метафорических открытий, сближений, соотнесений, создана и его «существования ткань сквозная».

Эталон ответа: Метафоры

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

1. Заполните пропуск:

Булат Шалвович Окуджава (1924-1997) расширил диапазон поэтического слова, обогатил его лирическим звучанием. У Окуджавы _____ песни. Внутренняя проникновенность и выразительность звучания лирической поэзии сближает ее с музыкой.

Эталон ответа: лирические

2. Заполните пропуск:

Драма Высоцкого-поэта – в его прижизненной «непечатаемости». Написавший сотни стихотворений и множество песен, он почти не видел своих сочинений на книжных или журнальных страницах. Но была прижизненная слава артиста и поэта. Любительские _____ записи его песен миллионными тиражами расходились по всей стране.

Эталон ответа: магнитофонные

3. Заполните пропуск:

Особенностью поэзии Н. Рубцова является трагически-обостренное чувство _____, ее прошлого, настоящего и будущего.

Эталон ответа: Родины

4. Заполните пропуск (цифрами):

С 1950-х годов в русской драматургии был намечен новый виток развития. Необходимо было создать «яркие, полноценные в художественном отношении произведения о жизни советского общества, о советском человеке» (постановление ЦК ВКП(б) от _____ г.). Они должны были способствовать развитию лучших качеств человека, воспитывать молодёжь доброй, любящей жизнь, преданной Родине и семье, не боящейся ни труда, ни трудностей.

Эталон ответа: 1946

5. Заполните пропуск:

В период оттепели, помимо продолжающегося интереса к социально-психологической драме, вырастает популярность драмы _____-исторической — например, в творчестве М.Ф. Шатрова, переосмысляющего образ вождей революции и советского государства.

Эталон ответа: документально

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

1. Заполните пропуск:

В пьесе А.Н. Арбузова «Жестокие игры» «об ответственности любого из нас за того, кто рядом» у каждого героя своя жизненная линия, сломленная равнодушием самых близких людей — _____. Родители Кая разведены и устраивают свою новую жизнь, в которой герою нет места. Кай перенимает, впитывает их равнодушие и транслирует в мир вокруг себя. Он пишет картины, но в них нет жизни.

Эталон ответа: семьи

2. Заполните пропуск:

Рубеж XIX–XX веков — эпоха глобальных изменений в мировой литературе и культуре, связанных прежде всего с принципиально новым пониманием искусства и его сопоставлением с человеческой жизнью. Этот период отмечен глобальным _____, охватившим разные сферы жизни — экономику, политику, культуру. Предчувствия исторических и социальных перемен наполняли тревогой души людей, но в то же время способствовали поиску новых идеалов в жизни и творчестве

Эталон ответа: кризисом

3. Заполните пропуск:

_____ в искусстве стал переходным этапом к модернизму. Литература модернизма в полной мере отразила философские и моральные проблемы эпохи. Писатели-модернисты поставили в центр своих произведений человека, объявив его наивысшей ценностью на земле.

Эталон ответа: Декаданс

4. Заполните пропуск:

_____ продолжили традиции романтизма в новой эпохе, стремились к одухотворению реальности, созданию образа сильной личности, способной изменить мир.

Эталон ответа: Неоромантики

5. Заполните пропуск:

Герой произведений писателей-экспрессионистов — одинокий, растерянный человек, живущий во _____, чужом мире.

Эталон ответа: враждебном

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

1. Заполните пропуск:

Новейшие тенденции, возникшие в литературе на рубеже XIX–XX веков, отразились и в драматургии. Течение, в основу которого легли принципы нового театрального искусства, получило название новая _____ (в отличие от «старой» — шекспировской, классической, реалистической)

Эталон ответа: драма

2. Заполните пропуск:

XIX век — важнейший период в становлении творческого романтизма, реализма. Ключевым толчком к освоению новых направленностей для талантливых живописцев, литераторов стала Великая Французская _____.

Эталон ответа: революция

3. Заполните пропуск:

Зарубежное искусство 19 века базируется на постулатах _____ и романтики.

Эталон ответа: реалистичности

4. Заполните пропуск:

Раздвоение миров. Характерно для _____. Писатель описывает сразу два мира. Один может являться жестоким, непонятным герою. Другой мир — желаемая реальность, существующая в голове персонажа.

Эталон ответа: романтизма

5. Заполните пропуск:

«Театр _____» – общее название для драматургии поставангардного периода 1950–1970-х годов. Этот своеобразный взрыв подготавливался исподволь, он был неизбежен, хотя и имел в каждой европейской стране, помимо общих, и свои, национальные, предпосылки.

Эталон ответа: абсурда

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Реализм - литературное направление, которое господствовало в литературе второй половины 19 века.

1) Верно

б) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Л.Н. Толстого называли «Колумбом Замоскворечья».

1) Верно

2) Неверно. А.Н. Островского называли «Колумбом Замоскворечья».

3. Верно ли утверждение.

Героиню пьесы Островского «Гроза», Кабаниху, звали - Марфа Игнатьевна.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

А.А. Фет использует художественный прием в выделенных словосочетаниях – только олицетворение:

«Снова птицы летят издалека//К берегам, расторгающим лед,//Солнце теплое ходит высоко//И душистого ландыша ждет.»

1) Верно

2) Неверно. А.А. Фет использует художественный прием в выделенных словосочетаниях – олицетворение и эпитеты.

5. Верно ли утверждение.

Флягин (Н.С. Лесков «Очарованный странник») при рождении был обещан Богу, «много раз погибал и не погиб».

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

В произведении «Отцы и дети» И.С. Тургенева появляется герой-нигилист.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Катерина Измайлова – это героиня очерка Н.С. Лескова «Леди Макбет Мценского уезда».

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Автором «Сказок для детей изрядного возраста» был М.Е. Салтыков-Щедрин.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

В образе Дикого (А.Н. Островский «Гроза») изображен литературный тип - тип «маленького человека».

1) Верно

2) Неверно. В образе Дикого (А.Н. Островский «Гроза») изображен литературный тип - тип «самодура».

5. Верно ли утверждение.

М.И. Кутузову (Л.Н. Толстой «Война и мир») принадлежит высказывание: «Шахматы расставлены. Игра начнется завтра».

1) Верно

2) Неверно. Наполеону (Л.Н. Толстой «Война и мир») принадлежит высказывание: «Шахматы расставлены. Игра начнется завтра».

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

1. Верно ли утверждение.

Разумихин из романа «Преступление и наказание» характеризует Раскольникова следующими словами: «Угрюм, мрачен, надменен и горд».

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Пьер Безухов из романа Толстого «Война и мир» проходит путь исканий.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

М.Ю. Лермонтову принадлежат слова: «Поэтом можешь ты не быть, но гражданином быть обязан».

1) Верно

2) Неверно. Н.А. Некрасову принадлежат слова: «Поэтом можешь ты не быть, но гражданином быть обязан».

4. Верно ли утверждение.

Эпос — это один из родов литературы, в котором идёт повествование о внешних к автору событиях, о действиях людей в окружающем мире.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Основная черта характера Сони Мармеладовой (Ф.М. Достоевский «Преступление и наказание») – лицемерие.

1) Верно

2) Неверно. Соня олицетворяет жертвенность, доброту и самоотверженность.

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

1. Верно ли утверждение.

Ф.М. Достоевский является автором цикла «Фрегат Паллада».

1) Верно

2) **Неверно. И.А. Гончаров является автором цикла «Фрегат Паллада».**

2. Верно ли утверждение.

Н.А. Добролюбов назвал героиню драмы А.Н. Островского «Гроза» «лучом света в темном царстве».

1) **Верно**

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

А.А. Фет был сторонником «чистого искусства».

1) **Верно**

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Заманиловка - название имения Кирсановых (И.С. Тургенев «Отцы и дети»).

1) Верно

2) **Неверно. Марьино - название имения Кирсановых (И.С. Тургенев «Отцы и дети»).**

5. Верно ли утверждение.

Сон Обломова (И.А. Гончаров «Обломов») – это история рода Обломовых.

1) **Верно**

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Теория Раскольникова (Ф.М. Достоевский «Преступление и наказание») – это строгое научное обоснование разделения людей на разряды.

1) Верно

2) **Неверно. Теория Раскольникова (Ф.М. Достоевский «Преступление и наказание») представляет собой разделение людей на два вида: низшие (обыкновенные) и собственно**

2. Верно ли утверждение.

Иван Флягин (Н.С. Лесков «Очарованный странник») в своей жизни не был садовником.

1) **Верно**

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

В произведениях: «Очарованный странник», «Кому на Руси жить хорошо» - мотив странствий играет важную роль в организации сюжета.

1) **Верно**

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

А.П. Чехов в рассказе «Ионыч» обличает порок - душевную пустоту.

1) **Верно**

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Пролог является обязательной композиционной частью.

1) Верно

2) **Неверно. Пролог не является обязательной композиционной частью.**

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

1. Верно ли утверждение.

И.А. Бунин был удостоен Нобелевской премии за произведение «Господин из Сан-Франциско».

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Семья Мелеховых – герои романа «Тихий Дон» Н. Распутина.

1) Верно

2) Неверно. Семья Мелеховых – герои романа «Тихий Дон» М.А. Шолохова.

3. Верно ли утверждение.

В. В. Маяковский является представителем кубофутуризма как литературного направления (преобразование ритмики стиха, появление новых слов и авторских неологизмов, поэзия «будущего»).

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Строки А. Блока взяты из поэмы «Двенадцать»:

Как пошли наши ребята

В Красной Армии служить —

В Красной Армии служить —

Буйну голову сложить! —

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Произведение «Старуха Изергиль» не принадлежит перу М. Горького.

1) Верно

2) Неверно. Произведение «Старуха Изергиль» принадлежит перу М. Горького.

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

1. Верно ли утверждение.

Пешков – настоящая фамилия писателя Максима Горького.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

«Пёс голодный», «пёс безродный» в поэме А.А. Блока «12» символизирует собой старый мир?

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Господина из Сан-Франциско в рассказе И. А. Бунина звали Павел Петрович.

1) Верно

2) Неверно. У господина из Сан-Франциско в рассказе И. А. Бунина нет имени.

4. Верно ли утверждение.

Рассказ - большое по объёму повествовательное произведение, обычно в прозе, со сложным и развитым сюжетом.

1) Верно

2) Неверно. Роман - большое по объёму повествовательное произведение, обычно в прозе, со сложным и развитым сюжетом.

5. Верно ли утверждение.

В.В. Маяковский помимо поэзии профессионально занимался графикой.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Ф.М. Достоевский называл роман «Преступление и наказание» «Психологическим отчётом одного преступления».

- 1) Верно
- 2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

"Обломов" обладает "хрустальной, прозрачной душой".

- 1) Верно
- 2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

"Обломовщина"- это стяжательство и накопительство.

- 1) Верно
- 2) Неверно. "Обломовщина"- личностный застой, рутину, апатию и лень.

4. Верно ли утверждение.

По мнению Л.Н. Толстого, исход Бородинского сражения решил дух армии.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Конфликт художественного произведения – это философская, социальная или этическая проблема, поставленная автором в произведении.

- 1) Верно
- 2) Неверно. Конфликт художественного произведения — это столкновение, противоборство персонажей, каких-либо чувств, побуждений в душе героев, лежащих в основе действия

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Задание закрытого типа на установление соответствия

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

Задание 1. Установите соответствие между фамилией поэта и течением русского модернизма, представителем которого он являлся.

1. А. Ахматова.
2. А. Блок.
3. С. Есенин.
4. В. Маяковский.

5. В. Хлебников.
6. В. Брюсов.
7. О. Мандельштам.
- А) Футуризм.
- Б) Символизм.
- В) Имажинизм.
- Г) Футуризм.
- Д) Акмеизм.
- Е) Символизм.
- Ж) Акмеизм.

Эталон ответа

1-Д, 2-Б, 3-В, 4-Г, 5-А, 6-Е, 7-Ж

Задание 2. Установите соответствие между персонажами романа И.С. Тургенева «Отцы и дети» и их дальнейшей судьбой.

1. Евгений Базаров.
2. Николай Петрович Кирсанов.
3. Павел Петрович Кирсанов.
- А) Умирает от тяжёлой болезни.
- Б) Делает Фенечку законной женой.
- В) Получает ранение на дуэли.
- Г) Уезжает за границу.

Эталон ответа

1-А, 2-Б, 3-В

Задание закрытого типа на установление последовательности

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

Задание 1. Установите последовательность этапов творческого пути Андрея Платонова.

1. Работа над романами «Чевенгур» и «Котлован»
2. Написание первых стихотворений
3. Закончен роман «Счастливая Москва»
4. Написан рассказ «Джан»
5. Работает в детской литературе; при поддержке Шолохова выходят две книги сказок.

Эталон ответа

2,1,4,3,5

Задание 2. Расположите литературные произведения в хронологическом порядке их создания.

1. «Слово о полку Игореве»
2. «Недоросль» Д.И. Фонвизина
3. «Евгений Онегин» А.С. Пушкина
4. «Повесть временных лет»
5. «Мёртвые души» Н.В. Гоголя

Эталон ответа

4,1,2,3,5

Задание открытого типа с развернутым ответом

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

Задание 1. Найдите и выпишите из текста не менее 3-х средств художественной выразительности (эпитеты, метафоры, сравнения).

Я помню чудное мгновенье:

Передо мной явилась ты,
Как мимолетное виденье,
Как гений чистой красоты.

В томленьях грусти безнадежной,
В тревогах шумной суеты,
Звучал мне долго голос нежный
И снились милые черты.

Шли годы. Бурь порыв мятежный
Рассеял прежние мечты,
И я забыл твой голос нежный,
Твои небесные черты.

В глуши, во мраке заточенья
Тянулись тихо дни мои
Без божества, без вдохновенья,
Без слез, без жизни, без любви.

Душе настало пробужденье:
И вот опять явилась ты,
Как мимолетное виденье,
Как гений чистой красоты.

Эталон ответа

Средства художественной выразительности:

Эпитеты: «чудное мгновенье», «нежный голос», «небесные черты»

Метафоры: «бурь порыв мятежный», «в глуши, во мраке заточенья»

Сравнения: «как мимолетное виденье», «как гений чистой красоты»

Критерии оценки заданий закрытого и открытого типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если задание выполнено полностью, содержание задания отражает все аспекты, указанные в задании.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если задание выполнено в полном объеме, но некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выполненной работы.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если задание не сделано или допущены ошибки, влияющие на качество выполненной работы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой

1. Назовите основные темы и мотивы лирики А. С. Пушкина.
2. В чем состоит основной конфликт поэмы А. С. Пушкина «Медный всадник»?
3. Какое влияние оказал А. С. Пушкин на развитие русской поэзии и русского литературного языка?
4. Назовите основные темы и мотивы лирики М.Ю.Лермонтова.
5. В чем заключается идейно-художественное своеобразие лирики М. Ю. Лермонтова?
6. Охарактеризуйте лирического героя поэзии М.Ю.Лермонтова.
7. В чем состоит трагический конфликт поэзии М.Ю. Лермонтова?
8. Жанровое и художественное своеобразие «петербургских повестей» Н. В. Гоголя.
9. Образ Петербурга в повестях Н. В. Гоголя.
10. Как раскрывается в «петербургских повестях» Н. В. Гоголя тема бездуховности, торжествующей пошлости?
11. «Новые люди» (нигилисты, разночинская интеллигенция) в произведениях русских писателей.
12. Какие основные темы развивала русская литература второй половины XIX века?
13. Каковы основные темы и проблемы «Записок охотника» И. С. Тургенева?
14. В чем суть конфликта «отцов» и «детей» в романе И.С.Тургенева «Отцы и дети»?
15. Какова роль эпилога в идейно-философской системе романа И.С.Тургенева «Отцы и дети»?
16. Как Н. А. Некрасов охарактеризовал отношения лирического героя и его возлюбленной в стихотворениях «Мы с тобой бестолковые люди...» и «Я не люблю иронии твоей...»? Как он предлагает бороться с «прозой в любви»?
17. Какова основная тематика лирики Н. А. Некрасова? Почему его произведения в основном посвящены народной жизни? Как это согласуется с его творческим кредо?
18. «Вечные проблемы» русской литературы и их художественное воплощение в прозе И. Бунина и А. Куприна.
19. Основные темы и проблемы в творчестве И. Бунина (на примере двух-трех произведений).
20. Основные темы и проблемы в творчестве А. Куприна (на примере одного-двух произведений).

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные

формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

Перечень вопросов, выносимых на экзамен

1. Поэзия русского символизма (на примере творчества одного поэта). Чтение наизусть стихотворения. Анализ одного стихотворения (восприятие, истолкование, оценка).
2. Поэзия русского акмеизма (на примере творчества одного поэта). Чтение наизусть стихотворения. Анализ одного стихотворения (восприятие, истолкование, оценка).
3. Русский футуризм (на примере творчества одного поэта). Чтение наизусть стихотворения. Анализ одного стихотворения (восприятие, истолкование, оценка).
4. Раннее творчество М. Горького (на примере романтических и реалистических произведений).
5. Драматургия М. Горького. Пьеса «На дне». Основные темы и проблемы.
6. Основные мотивы лирики В. Маяковского. Чтение наизусть стихотворения. Анализ одного стихотворения (восприятие, истолкование, оценка).
7. В. Маяковский — сатирик. Чтение наизусть стихотворения. Анализ одного стихотворения (восприятие, истолкование, оценка).
8. Основные мотивы лирики А. Блока. Анализ одного стихотворения (восприятие, истолкование, оценка).
9. Тема революции в поэме А. Блока «Двенадцать». Чтение наизусть отрывка из поэмы.
10. Основные мотивы лирики С. Есенина.
11. Развитие темы Родины в лирике С. Есенина. Чтение наизусть стихотворения. Анализ одного стихотворения (восприятие, истолкование, оценка).
12. Тема революции и Гражданской войны в произведениях А. А. Фадеева, И. Э. Бабеля, Б. Л. Пастернака, М. А. Булгакова (сопоставительный анализ).
13. Судьба крестьянства в творчестве М. А. Шолохова (на примере изученных произведений).
14. Интеллигенция и революция в романах М. Булгакова, А. Фадеева, Б. Пастернака (сопоставительный анализ).
15. Тема трагической судьбы человека в тоталитарном государстве (на примере произведений А. Солженицына, В. Шаламова, А. Жигулина).
16. Лирика Б. Пастернака. Чтение наизусть стихотворения. Анализ одного стихотворения (восприятие, истолкование, оценка).
17. Лирика А. Ахматовой. Чтение наизусть стихотворения. Анализ одного стихотворения (восприятие, истолкование, оценка).
18. Основные мотивы поэзии А. Твардовского. Чтение наизусть стихотворения. Анализ одного стихотворения (восприятие, истолкование, оценка).
19. Тема Великой Отечественной войны в творчестве Ю. Бондарева, В. Быкова, В. Некрасова, К. Воробьева, В. Астафьева (на примере двух трех произведений).
20. Судьба крестьянской культуры в прозе 1960—1970-х годов (В. Белов, Б. Можжевель, Ф. Абрамов, С. Залыгин, С. Крутилин, В. Солоухин — по выбору учащихся).
21. Проблема обретения нравственного самосознания в творчестве В. Шукшина.
22. Герой и конфликт драмы 1960—1980-х годов (А. Вампилов, А. Володин, Л. Петрушевская, Э. Радзинский — по выбору учащихся).

22. Лирический герой лирики второй половины XX века (Н. Рубцов, А. Тарковский, А. Кушнер — по выбору учащихся).

24. Реалистические, модернистские и постмодернистские тенденции в современной поэзии (Ю. Кузнецов, И. Бродский, Т. Кибиров — по выбору учащихся).

25. Современная авторская песня (на примере одного-двух авторов по выбору учащихся).

26. Литература русского зарубежья. Основные течения литературы третьей волны эмиграции (Ф.Горенштейн, С. Соколов, С. Довлатов — по выбору учащихся).

Критерии оценки экзамена

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ОУД.03 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Малашкина В.Г., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Миронова Т.Е.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Иностранный язык» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	

		пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач. «Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

My friend usually wakes _____ at 7 o'clock every morning.

Эталон ответа: up

2. Заполните пропуск:

She _____ the piano beautifully yesterday evening.

Эталон ответа: played

3. Заполните пропуск:

We need to buy some bread from the _____.

Эталон ответа: bakery

4. Заполните пропуск:

Please turn off the light when you leave the room, will _____?

Эталон ответа: you

5. Заполните пропуск:

He asked me if I could lend him my car, so I said "Yes, _____".

Эталон ответа: sure

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

1. Заполните пропуск:

This is one of the most interesting books I've ever read, isn't _____?

Эталон ответа: it

2. Заполните пропуск:

Could you tell me how to get to the nearest supermarket, _____?

Эталон ответа: please

3. Заполните пропуск:

If you don't know what something means, look it up in a _____.

Эталон ответа: dictionary

4. Заполните пропуск:

What time does your flight _____ tomorrow?

Эталон ответа: depart

5. Заполните пропуск:

They were waiting for their friends who arrived late, _____ they had already ordered dinner.

Эталон ответа: so

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

1. Заполните пропуск:

Do you prefer coffee or _____?

Эталон ответа: tea

2. Заполните пропуск:

Can you give me a ride home after work today, _____ you mind?

Эталон ответа: would

3. Заполните пропуск:

He doesn't speak French well enough yet, _____ he speaks Spanish fluently.

Эталон ответа: but

4. Заполните пропуск:

Tomorrow we'll visit our grandmother's house, which is located near the old _____ square.

Эталон ответа: town

5. Заполните пропуск:

Is there anything special you'd like to eat tonight, _____?

Эталон ответа: maybe

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

1. Заполните пропуск:

It rained heavily during the night, and now everything outside looks wet and _____.

Эталон ответа: shiny

2. Заполните пропуск:

I'd love to go on vacation next summer, _____ I might not have enough money saved by then.

Эталон ответа: although

3. Заполните пропуск:

Which restaurant do you think we should try first, the Italian one or the _____?

Эталон ответа: Chinese

4. Заполните пропуск:

The students couldn't understand the lecture, so the teacher decided to explain it again more clearly, _____ making notes on the board.

Эталон ответа: also

5. Заполните пропуск:

If you're thirsty, there's plenty of water in the fridge, just pour yourself a glass, _____?

Эталон ответа: okay

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

1. Заполните пропуск:

This _____ my favorite song.

Эталон ответа: is.

2. Заполните пропуск:

I usually eat breakfast _____ 8 o'clock.

Эталон ответа: at.

3. Заполните пропуск:

Yesterday evening, he _____ his homework.

Эталон ответа: did.

4. Заполните пропуск:

That movie was very _____.

Эталон ответа: boring.

5. Заполните пропуск:

Can you please pass me _____ pen?

Эталон ответа: the.

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Слово "library" означает место, где хранятся книги.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

В английском языке глагол "to be" является неправильным во всех временах.

1) Верно

2) Неверно. Глагол «to be» действительно является неправильным глаголом во многих своих формах, но важно уточнить, что он ведет себя неправильно только в определенных определенных временах и аспектах.

3. Верно ли утверждение.

Множественное число слова "sheep" - "sheeps."

1) Верно

2) Неверно. Форма множественного числа слова "sheep" остаётся неизменной и совпадает с формой единственного числа.

4. Верно ли утверждение.

The past simple tense of "go" is "went."

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Фраза "Would you like some tea?" является примером прямого вопроса (direct question).

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Предложение "He was sleeping when she called him" использует время Past Continuous tense.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Слова "Affect" и "effect" имеют одно значение, но разное произношение.

1) Верно

2) Неверно. Эти слова имеют разное значение, но похожее произношение.

3. Верно ли утверждение.

Предложение "She has been living here since last year" использует время Present Perfect Simple.

1) Верно

2) Неверно. Данное предложение использует время Present Perfect Continuous

4. Верно ли утверждение.

Аббревиатура Соединенных Штатов Америки - США

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Фраза "Could you please help me with this task?" является вежливой просьбой.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Слово "much" можно использовать для описания исчисляемых существительных.

- 1) Верно
- 2) Неверно. Слово "much" используется для описания неисчисляемых существительных.

2. Верно ли утверждение.

"Thank you very much" – распространенное выражение, используемое для выражения благодарности.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Предложение "I am going shopping tomorrow" использует время Future Simple tense.

- 1) Верно
- 2) Неверно. Данное предложение использует конструкцию Future Continuous или Present Continuous для выражения планов на ближайшее будущее.

4. Верно ли утверждение.

Фраза "This book belongs to her" означает, что книга принадлежит ей лично, а не кому-то другому.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Сокращение "he won't" = "he will not."

- 1) Верно
- 2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Правильно говорить "an university" потому что слово "university" начинается с гласного звука.

- 1) Верно
- 2) Неверно. Артикль "an" ставится перед словом, начинающимся с гласного ЗВУКА, а не буквы. И хотя буква U в слове "university" гласная, звук ['j'] является согласным.

2. Верно ли утверждение.

Придаточным прилагательным для слова "it" является "its."

- 1) Верно
- 2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

В британском варианте английского языка слово "color" пишется без буквы 'u'.

- 1) Верно
- 2) Неверно. В британском варианте английского языка слово "colour" пишется именно с буквой "u": colour.

4. Верно ли утверждение.

Чтобы составить предложение на английском языке, мы часто используем такие фразы как "How about..." or "Why don't we...".

- 1) Верно
- 2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Перед именами собственными, например "London", нельзя опускать артикль «the».

- 1) Верно
- 2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Слово "friendship" означает «дружба»

- 1) Верно
- 2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Глагол "go" в прошедшем простом времени будет "went".

- 1) Верно
- 2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

"them" используется как подлежащее местоимение.

- 1) Верно
- 2) Неверно. "them" — это объектное местоимение.

4. Верно ли утверждение.

Фразу "Good morning" можно использовать как в формальной, так и в неформальной обстановке.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Определенный артикль "the" никогда не следует опускать, ни в каком контексте.

- 1) Верно
- 2) Неверно. Определённый артикль "the" может опускаться в заголовках, объявлениях, некоторых идиомах и других особых случаях.

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Задание закрытого типа на установление соответствия

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

Задание 1. Установите соответствие между словами на английском языке и их переводом на русский язык.

1. department store
2. chemist's
3. purchases
4. butchery
5. pay by cash
- a. Мясная лавка
- b. Платить наличными
- c. Аптека
- d. Универмаг
- f. покупки

Эталон ответа

1-d, 2-c, 3-f, 4-a, 5-b

Задание 2. Установите соответствие между словами на английском языке и их переводом на русский язык.

- A. Library
- B. Book
- C. Pen
- D. Teacher
- E. Schoolbag
1. Библиотека
2. Книга
3. Пенал
4. Учитель
5. Ручка

Эталон ответа

A-1, B-2, C-5, D-4, E-3

Задание закрытого типа на установление последовательности

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

Задание 1. Расположите глаголы в правильной последовательности, соответствующей временам Past Simple, Present Continuous и Future Simple.

- A. I am writing.
- B. He wrote.
- C. They will go.
- D. She is eating.
- E. We went.
- F. It was sleeping.
- G. You are studying.
- H. They will study.
- I. He studies.
- J. I read.
- K. She will be.
- L. You were playing.

Эталон ответа

B,E,J,F,G,A,H,C,K,D,L,I

Задание 2. Расположите временные формы глагола "to work" от самого раннего времени к самому позднему согласно английской временной шкале.

- 1) will be working
- 2) worked
- 3) has been working
- 4) was working
- 5) works

Эталон ответа

1,4,3,5,1

Задание открытого типа с развернутым ответом

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

Задание 1. Составьте из слов предложения и переведите их на русский язык.

- 1) the – I – beach – going – to – am.
- 2) Anna – juice – is – orange – drinking.
- 3) not – sun – shining – the – is.
- 4) are – parents – the – in – my – sitting – garden.
- 5) dress – she – long – is – a – today – wearing.
- 6) we – playing – not – violin – are – the.

Эталон ответа

- 1) I am going to the beach. – Я иду на пляж.
- 2) Anna is drinking orange juice. – Анна пьет апельсиновый сок.
- 3) The sun is not shining. – Солнце не светит.
- 4) My parents are sitting in the garden. – Мои родители сидят в саду.
- 5) She is wearing a long dress today. – Она одевает сегодня длинное платье.
- 6) We are not playing the violin. – Мы не играем на скрипке.

Критерии оценки заданий закрытого и открытого типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если задание выполнено полностью, содержание задания отражает все аспекты, указанные в задании.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если задание выполнено в полном объеме, но некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выполненной работы.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если задание не сделано или допущены ошибки, влияющие на качество выполненной работы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой

1. Какова структура английского алфавита и его отличительные особенности?
2. Какие звуки соответствуют английским буквам "th"?
3. Что такое транскрипция и зачем она необходима?
4. Каковы основные различия между британским и американским вариантами английского языка?
5. Что такое артикли и какие они бывают?
6. Какие существуют типы предложений в английском языке?
7. Какие части речи вы знаете в английском языке?
8. Как определить подлежащее и сказуемое в предложении?
9. Что такое глаголы-связки и как они используются?
10. Какие глагольные времена существуют в английском языке?
11. Что такое модальные глаголы и как они употребляются?
12. Как образуется отрицательная форма в английском языке?
13. Какие предлоги используют для обозначения времени и места?
14. Что такое герундий и инфинитив, и как они различаются?
15. Как перевести фразу "I'm learning English" на русский язык?

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

Перечень вопросов, выносимых на экзамен

1. Что такое условные предложения и какие их типы существуют?
2. Как изменяется форма глагола в третьем лице единственного числа настоящего времени?

3. Что такое неопределённые местоимения и как они употребляются?
4. Какие устойчивые выражения и идиомы вы знаете?
5. Как употреблять притяжательную форму в английском языке?
6. Какие синонимы и антонимы есть у слова "happy"?
7. Что такое фразовые глаголы и как они образуются?
8. Какая разница между вопросами "What did you do?" и "Where did you go?"
9. Какие неправильные глаголы вы можете вспомнить?
10. Какие союзы связывают части сложноподчинённых предложений?
11. Как сказать "Мне нравятся путешествия" на английском языке?
12. Что значит выражение "by the way"?
13. Как выражается превосходная степень прилагательных?
14. Как задать вопрос с "how long"?
15. Что такое "phrasal verbs" и как их применять?
16. Как образовать повелительное наклонение в английском языке?
17. Где ставится наречие "often" в предложении?
18. Что такое относительные придаточные предложения и как они строятся?
19. Какие особенности образования числительных в английском языке?
20. Как строится конструкция Passive Voice?
21. Что такое согласование времён и когда оно применяется?
22. Как спросить дорогу на английском языке?
23. Какие приветствия и прощания приняты в англоязычном мире?
24. Как выразить согласие и несогласие на английском языке?

Критерии оценки экзамена

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ОУД.04(У) МАТЕМАТИКА

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Гончарова И.Д., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Миронова Т.Е.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Математика» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Удовлетворительно» выставляется
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 07. Содействовать	Задания открытого типа 1-5.	

сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Задания комбинированного типа 1-5.	обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

Арифметическим корнем n -ой степени из числа a называется _____ число, n -я степень которого равна a .

Эталон ответа: неотрицательное

2. Заполните пропуск:

Любой член уравнения можно перенести из одной части в другую, изменив его знак на _____.

Эталон ответа: противоположный

3. Заполните пропуск:

Неравенство, содержащее неизвестное под знаком корня называют _____.

Эталон ответа: иррациональным

4. Заполните пропуск:

Областью определения показательной функции являются все числа.

Эталон ответа: действительные

5. Заполните пропуск:

Действие нахождения логарифма числа называют _____.

Эталон ответа: логарифмированием

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

1. Заполните пропуск:

Степени с одинаковым основанием равны тогда, когда равны их _____.

Эталон ответа: показатели

2. Заполните пропуск:

Показательные неравенства решаются с помощью свойств возрастания или убывания показательной _____.

Эталон ответа: функции

3. Заполните пропуск:

Если основание показательной функции больше единицы, то функция является _____.

Эталон ответа: возрастающей

4. Заполните пропуск:

Если основание показательной функции меньше единицы, но больше нуля, то функция является _____.

Эталон ответа: убывающей

5. Заполните пропуск:

Если основание логарифмической функции больше единицы, то функция является _____.

Эталон ответа: возрастающей

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

1. Заполните пропуск:

Координаты равных векторов соответственно _____.

Эталон ответа: равны

2. Заполните пропуск:

Каждая координата вектора равна _____ соответствующих координат его конца и начала.

Эталон ответа: разности

3. Заполните пропуск:

Каждая координата середины отрезка равна _____ соответствующих координат его концов.

Эталон ответа: полусумме

4. Заполните пропуск:

Скалярным произведением двух векторов называется произведение их длин на _____ угла между ними.

Эталон ответа: косинус

5. Заполните пропуск:

Многоугольники, из которых составлен многогранник, называются его _____.

Эталон ответа: грани

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

1. Заполните пропуск:

Уравнение, в котором неизвестное содержится в показателе степени называется _____.

Эталон ответа: показательным

2. Заполните пропуск:

Функцию, ограниченную и сверху, и снизу на множестве X , называют _____ на этом множестве.

Эталон ответа: ограниченной

3. Заполните пропуск:

Если функция имеет обратную, то график обратной функции _____ графику данной функции относительно прямой $y=x$.

Эталон ответа: симметричен

4. Заполните пропуск:

Областью определения функции $y=\cos x$ является множество всех _____ чисел.

Эталон ответа: действительных

5. Заполните пропуск:

Функция $y=\sin x$ принимает своё _____ значение, равное 1.

Эталон ответа: наибольшее

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

1. Заполните пропуск:

Если данная прямая параллельна прямой, по которой пересекаются 2 плоскости, и не лежит в этих плоскостях, то она _____ этим плоскостям.

Эталон ответа: параллельна

2. Заполните пропуск:

Точка M не лежит в плоскости трапеции $ABCD$ с основанием AD . Тогда прямая AD и плоскость BMC расположены _____.

Эталон ответа: параллельно

3. Заполните пропуск:

Угол между пересекающимися прямыми равен α и является _____ углом.

Эталон ответа: острым

4. Заполните пропуск:

Если две пересекающиеся прямые одной плоскости соответственно параллельны двум прямым другой плоскости, то эти плоскости _____.

Эталон ответа: параллельны

5. Заполните пропуск:

Отрезки параллельных прямых, заключенные между параллельными плоскостями, _____.

Эталон ответа: равны

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

1. Заполните пропуск:

$a \times b < 0$. Тогда угол между векторами a и b _____.

Эталон ответа: тупой

2. Заполните пропуск:

Скалярное произведение векторов $a \begin{Bmatrix} -2; 1; 3 \end{Bmatrix}$ и $b \begin{Bmatrix} -4; 2; -1 \end{Bmatrix}$ равно _____.

Эталон ответа: 7

3. Заполните пропуск:

$a \wedge b, a \begin{Bmatrix} 1; -2; 4m \end{Bmatrix}, b \begin{Bmatrix} 2; 2m+1; -m \end{Bmatrix}$. Тогда $m =$ _____.

Эталон ответа: -4

4. Заполните пропуск:

Угол между векторами j и $a \begin{Bmatrix} 1; -1; \sqrt{2} \end{Bmatrix}$ равен _____.

Эталон ответа: 120°

5. Заполните пропуск:

Даны координаты точек:

$A(1; -1; -4), B(-3; -1; 0), C(-1; 2; 5), D(2; -3; 1)$.

Тогда косинус угла между прямыми AB и CD равен _____.

Эталон ответа: 0,7

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

1. Заполните пропуск:

Функция $F(x)$ называется _____ для функции $f(x)$ на некотором промежутке, если для всех значений x из этого промежутка выполняется равенство $F'(x)=f(x)$.

Эталон ответа: первообразной

2. Заполните пропуск:

Постоянный множитель можно _____ за знак неопределенного интеграла.

Эталон ответа: выносить

3. Заполните пропуск:

$$\int_a^b (\dots) dx = \int_a^b f(x) dx + \int_a^b g(x) dx$$

Эталон ответа: $f(x)+g(x)$

4. Заполните пропуск:

Формула интегрирования по частям для неопределенных интегралов: $\int u v' dx = uv - \int u' v dx$

Эталон ответа: интегрирования

5. Заполните пропуск:

$$\int x^a dx = \frac{x^{a+1}}{a+1} + C, a \neq -1$$

Эталон ответа: x^a

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

1. Заполните пропуск:

Для корректного взаимодействия программных модулей необходимо провести _____ проектной документации, чтобы выявить зависимости между компонентами.

Эталон ответа: анализ

2. Заполните пропуск:

При разработке требований к модулю важно учитывать его _____ с другими компонентами системы, чтобы избежать конфликтов в работе.

Эталон ответа: взаимодействие

3. Заполните пропуск:

Математическая модель, описывающая поведение модуля, должна включать _____ входных и выходных данных, указанных в технической документации.

Эталон ответа: формализацию

4. Заполните пропуск:

Для оценки эффективности модуля используется _____ методов, таких как анализ временной сложности алгоритмов или проверка условий сходимости.

Эталон ответа: аппарат

5. Заполните пропуск:

Требования к программному модулю должны быть _____, то есть однозначно интерпретируемыми на основе технического задания.

Эталон ответа: детерминированными

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Число 0 является решением уравнения $x + 5 = 5$

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Значение выражения $-(-15)$ является отрицательным числом.

1) Верно

2) **Неверно. Минус на минус даёт плюс. Следовательно, $-(-15) = 15$, что является положительным числом.**

3. Верно ли утверждение.

Площадь квадрата со стороной 6 см равна 36 см^2

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Уравнение $2x = 10$ имеет тот же корень, что и уравнение $x - 5 = 0$

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Сумма чисел 27 и 18 делится на 7.

1) Верно

2) **Неверно. Сумма чисел 27 и 18 делится на 9.**

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

1. Верно ли утверждение.

$[-5; -3]$ - промежуток, который содержит корень уравнения $4^{x+6} = 16$

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

3 - корень уравнения

$$\frac{x-3}{2^{x+1}} - 32 = 0$$

1) Верно

2) **Неверно. Левая часть не равна нулю.**

3. Верно ли утверждение.

16 - корень уравнения $0,4^{3-\sqrt{x}} - 2,5 = 0$

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

0 - корень уравнения $2^{x-1} + 2^{x+2} = 36$

1) Верно

2) **Неверно. Левая часть не равна 36.**

5. Верно ли утверждение.

-2 - корень уравнения $2^{2x+1} - 9 \cdot 2^x + 4 = 0$

1) Верно

2) **Неверно. Левая часть не равна нулю.**

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

1. Верно ли утверждение.

Дана точка $A(-1; 2; 5)$. Тогда координаты точки – проекции точки A на плоскость OYZ равны $(-1, 0, 0)$

1) Верно

2) **Неверно. Правильные координаты проекции $(0, 2, 5)$.**

2. Верно ли утверждение.

Даны точки $K(2; -1; -3)$ и $M(1; -2; 3)$. Тогда координаты вектора $\overrightarrow{KM}$ равны $(-1, 1, 6)$
1) Верно.

2) Неверно. Координаты вектора $\overrightarrow{KM}$ вычисляются как разность координат точек M и K : Получаем вектор $(-1, -1, 6)$. В утверждении указано $(-1, 1, 6)$.

3. Верно ли утверждение.

$A(7; 1; -5)$, $B(4; -3; -5)$. Тогда $|\overrightarrow{AB}| = 5$

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

В параллелограмме $ABCD$ диагонали пересекаются в точке O . $A(1; 3; -1)$, $O(0; 1,5; 0)$.

Тогда координаты точки C равны $(-1, 0, 1)$

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Вектор $\overrightarrow{m}$ противоположно направлен вектору $\overrightarrow{k} \{-1; 2; 1\}$, $|\overrightarrow{m}| = 3\sqrt{6}$. Тогда координаты вектора m равны $(-3, -6, -3)$

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Способы задания вероятностей: геометрический, классический, дискретный, статистический.

1) Верно

2) Неверно. «Дискретный» — это не способ задания вероятности, а тип пространства элементарных исходов или случайной величины.

2. Верно ли утверждение.

Суммой двух событий A и B называют событие $A \cup B$, состоящее из элементарных событий, принадлежащих и событию A и B

1) Верно

2) Неверно. Это определение пересечения событий $(A \cap B)$, а не суммы.

3. Верно ли утверждение.

Теория вероятностей – это наука, изучающая случайные события.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Основные понятия теории вероятностей: событие, случайное событие, достоверное событие, невозможное событие.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Событие, которое может произойти или не произойти в результате некоторого испытания/опыта, называется достоверным.

1) Верно

2) Неверно. Событие, которое может произойти или не произойти в результате некоторого испытания или опыта, называется случайным событием

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

1. Верно ли утверждение.

Стереометрия – это раздел геометрии, в котором изучаются свойства фигур на плоскости.

1) Верно

2) **Неверно. Стереометрия изучает свойства фигур в пространстве а не на плоскости.**

2. Верно ли утверждение.

Слово «стереометрия» происходит от греческих слов «объемный и измерять»

1) **Верно**

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Через любые три точки, не лежащие на одной прямой, проходят 2 плоскости

1) Верно

2) **Неверно. Через любые три точки, не лежащие на одной прямой, проходит единственная плоскость.**

4. Верно ли утверждение.

Через прямую и не лежащую на ней точку проходит несколько плоскостей

1) Верно

2) **Неверно.**

5. Верно ли утверждение.

Через любые 3 точки проходит единственная плоскость

1) **Верно**

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Координаты вектора $\vec{c} = \vec{i} + 3\vec{k}$ равны (1;0;3)

1) **Верно**

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Векторы $\vec{a} = \left(\frac{2}{5}; n; \frac{4}{5}\right)$ и $\vec{b} = \left(\frac{3}{5}; -\frac{1}{2}; p\right)$ коллинеарные, при n=9, p=8

1) Верно

2) **Неверно. Утверждение неполное. В нём не указано, что за векторы а и b и как они связаны с параметрами n и p.**

3. Верно ли утверждение.

Координаты вектора $\frac{1}{2}\vec{AB}$, при A (2; - 3; 4) и B (- 8; 4; 6), равны (9;9;9)

1) Верно

2) **Неверно. Полученный вектор (-10; 7; 2) не равен (9; 9; 9).**

4. Верно ли утверждение.

Координаты суммы векторов $\vec{a}$ и $2\vec{b}$, при $\vec{a} = (1; -3; -5)$ и $\vec{b} = \left(-\frac{1}{2}; -4; 0\right)$, равны (7;7;7)

1) Верно

2) **Неверно.**

5. Верно ли утверждение.

Скалярное произведение векторов, если $|\vec{a}|=6$, $|\vec{b}|=2$, и угол между векторами 30° , равно 15.

1) Верно

2) Неверно. Скалярное произведение равно 15.

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

1. Верно ли утверждение.

Первообразная F функции $f(x) = 3x^2 + 4x^3$, если $F(2) = 15$ равна $F(x) = x^3 + x^4 - 5$

1) Верно

2) Неверно. Свободный член должен быть -9.

2. Верно ли утверждение.

Для функции $f(x) = -3\sin x$, график которой проходит через точку $M(0;10)$, первообразная $F(x) = -3\cos x + 19$

1) Верно

2) Неверно. Верный ответ $3\cos x + 19$.

3. Верно ли утверждение.

Известно, что $f(x) = 3x^2 + 2x - 1$ и $F(2) = 13$, тогда $F(-1)=9$

1) Верно

2) Неверно. $F(-1)=4$, а не 9

4. Верно ли утверждение.

Если $f(x) = \sin 2x + 2\cos x$ и $F(p) = 1,5$, тогда $F(-\frac{p}{2})=1$

1) Верно

2) Неверно. $F(-2\pi) = 21$, а не 1

5. Верно ли утверждение.

Значение интеграла $\int_{-1}^2 (x^2 - 6x + 9) dx$ равно 1

1) Верно

2) Неверно. Предполагается стандартный интеграл, так как он не указан.

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

1. Верно ли утверждение.

Корень уравнения $\sqrt{\frac{2x+5}{3}} = 5$ равен 35

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Правильный тетраэдр имеет восемь плоскостей симметрии.

1) Верно

2) Неверно. Правильный тетраэдр имеет шесть плоскостей симметрии.

3. Верно ли утверждение.

Площадь боковой поверхности цилиндра вычисляется по формуле $2\pi R H$

1) Верно

2) Неверно.

24. Верно ли утверждение.

Промежутки убывания функции $y=x^2(x+6)$ $[-4;0]$

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

При упрощении выражения 4: $(\operatorname{ctg} a - \operatorname{tg} a)$ образуется $2\operatorname{tg} 2a$

1) Верно

2) Неверно.

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Задание закрытого типа на установление соответствия

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

Задание 1. Установите соответствие между числами из левого столбца и их описаниями из правого столбца.

- 1) 15
- 2) 21
- 3) 16
- 4) 17
- A. Квадрат числа 4
- B. Простое число
- C. Сумма чисел 7 и 8
- D. Произведение чисел 3 и 7
- A. Квадрат числа 4

Эталон ответа

1-C, 2-D, 3-A, 4-B

Задание 2. Установите соответствие между числами из левого столбца и геометрическими фигурами с такой характеристикой из правого столбца.

- 1) 3
- 2) 360
- 3) 4
- 4) 180
- A. Количество сторон у квадрата
- B. Количество вершин у треугольника
- C. Сумма углов в четырехугольнике (в °)
- D. Сумма углов в треугольнике (в °)

Эталон ответа

1-B, 2-C, 3-A, 4-D

Задание закрытого типа на установление последовательности

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

Задание 1. Расположите этапы решения уравнения $5x + 3 = 18$ в правильной последовательности.

- A. Разделить обе части уравнения на 5: $x = 15 : 5$

В. Записать ответ: $x = 3$

С. Перенести свободный член в правую часть с противоположным знаком: $5x = 18 - 3$

Д. Упростить правую часть: $5x = 15$

Эталон ответа

С,Д,А,В

Задание 2. Расположите этапы решения уравнения $2(x - 4) = 10$ в правильной последовательности.

А. Разделить обе части уравнения на 2: $x - 4 = 5$

В. Раскрыть скобки: $2x - 8 = 10$

С. Записать ответ: $x = 9$

Д. Перенести -8 в правую часть с противоположным знаком: $2x = 10 + 8$

Е. Упростить правую часть: $2x = 18$

Ф. Перенести -4 в правую часть с противоположным знаком: $x = 5 + 4$

Эталон ответа

Е,С,Ф,А,Г,Д,В

Задание открытого типа с развернутым ответом

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

Задание 1. Решите задачу.

Мария работает администратором в спортивном клубе. По случаю открытия сезона руководство клуба поручило ей рассчитать персональную скидку для клиента. Клиент хочет купить абонемент стоимостью 8000 рублей. По акции номинальная скидка составляет 15%. Также у клиента есть промокод, который дает дополнительную скидку 5% от уже сниженной цены. Какую итоговую сумму должен заплатить клиент за абонемент после применения всех скидок? Ответ укажите числом (в рублях).

Эталон ответа

Рассчитаем первую скидку (15% от 8000 руб):

$15\% = 15/100 = 0,15$

Размер скидки: $8000 \text{ руб} * 0,15 = 1200 \text{ руб}$

Цена после первой скидки: $8000 \text{ руб} - 1200 \text{ руб} = 6800 \text{ руб}$

Рассчитаем вторую скидку (5% от новой цены в 6800 руб):

$5\% = 5/100 = 0,05$

Размер скидки: $6800 \text{ руб} * 0,05 = 340 \text{ руб}$

Итоговая цена: $6800 \text{ руб} - 340 \text{ руб} = 6460 \text{ руб}$

Критерии оценки заданий закрытого и открытого типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если задание выполнено полностью, содержание задания отражает все аспекты, указанные в задании.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если задание выполнено в полном объеме, но некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выполненной работы.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если задание не сделано или допущены ошибки, влияющие на качество выполненной работы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой

1. Числовые множества. Модуль действительного числа. Признаки делимости.
2. Перпендикулярные плоскости (определение, чертеж, признак (доказательство), свойство).
3. Абсолютная и относительная погрешности. Правила действий над приближенными значениями.
4. Взаимное расположение прямой и плоскости в пространстве. Определение прямой, параллельной плоскости. Признак параллельности прямой и плоскости (доказательство).
5. Определение и свойства арифметического корня n -ой степени. Примеры.
6. Взаимное расположение прямой и плоскости в пространстве. Определение прямой, параллельной плоскости. Свойства прямой, параллельной плоскости (доказательство одного из них).
7. Определения и свойства степени с действительным показателем. Примеры.
8. Взаимное расположение прямых в пространстве. Определение скрещивающихся прямых, признак скрещивающихся прямых (формулировка, доказательство), свойство скрещивающихся прямых.
9. Определение и свойства логарифма. Вывод одного из них. Примеры.
10. Вектор (определение, обозначение, изображение, модуль, виды). Правила действий над векторами, заданными геометрически (сложение компланарных векторов, трех некомпланарных векторов, вычитание, умножение на число, скалярное произведение).
11. Перестановки. Размещения. Сочетания. Примеры.
12. Взаимное расположение плоскостей в пространстве. Определение параллельных плоскостей. Признак параллельности плоскостей (доказательство).
13. Единицы измерения углов. Определения и свойства синуса, косинуса, тангенса и котангенса для любого угла.
14. Основные фигуры в пространстве. Аксиомы стереометрии (формулировки, чертежи).
15. Тригонометрический круг. Основные тригонометрические тождества (вывод формул).
16. Взаимное расположение плоскостей в пространстве. Определение параллельных плоскостей. Свойства параллельных плоскостей (доказательство одного из них).
17. Формулы приведения (вывод одной из них с помощью тригонометрического круга). Примеры.
18. Расстояния в пространстве (между двумя параллельными прямыми, параллельными плоскостями, скрещивающимися прямыми; от точки до прямой, от точки до плоскости). Угол между прямыми, прямой и плоскостью, плоскостями.
19. Определения арксинуса, арккосинуса, арктангенса, арккотангенса. Примеры.
20. Следствия из аксиом стереометрии (доказательство одного из них). Способы задания плоскости.
21. Вывод формул для решения уравнения $\sin x = a$ с помощью тригонометрического круга. Частные случаи.
22. Многогранники. Параллелепипед (определение, чертеж, элементы, виды, свойства площадь боковой поверхности (вывод формулы для прямого), площадь полной поверхности, объём). Вывод формулы длины диагонали прямоугольного параллелепипеда. Куб.
23. Вывод формул для решения уравнения $\cos x = a$ с помощью тригонометрического круга. Частные случаи.

24. Координаты вектора в пространстве. Скалярное произведение векторов, заданных координатами. Выражение модуля вектора через его координаты. Выражение расстояния между точками через их координаты (вывод формулы).

25. Вывод формул для решения уравнений $\operatorname{tg} x = a$ и $\operatorname{ctgx} = a$ с помощью тригонометрического круга.

26. Шар, сфера (определение, чертеж, элементы, взаимное расположение с плоскостью, площадь сферы, объём шара, части шара).

27. Функция. Область определения. Область значений. Четность и нечетность, периодичность. Примеры.

28. Перпендикулярные прямые в пространстве. Теорема о перпендикулярных прямых. Теоремы о параллельных прямых, перпендикулярных плоскости (доказательство одной из них).

29. Нули функции, промежутки сохранения знака, промежутки монотонности функции, точки экстремума (определения).

30. Прямоугольная система координат в пространстве. Координаты точки, координаты вектора, отложенного от начала координат. Действия над векторами, заданными координатами.

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

Перечень вопросов, выносимых на экзамен

1. Элементарные преобразования графиков функций. Примеры.
2. Цилиндр (определение, чертеж, элементы, сечения, площадь боковой поверхности (вывод формулы), площадь полной поверхности, объём).
3. Определение производной функции в точке. Геометрический смысл производной.
4. Координаты вектора в пространстве. Выражение координат середины отрезка через координаты начала и конца (вывод формулы).
5. Вывод формулы для нахождения производной функции $y=kx+b$ ($y=x^2$).

6. Многогранники. Призма (определение, чертеж, элементы, виды, площадь боковой поверхности, площадь полной поверхности, объём). Правильная призма.

7. Правила нахождения производных. Примеры. Сложная функция и ее производная. Примеры.

8. Конус (определение, чертеж, элементы, сечения, площадь боковой поверхности (вывод формулы), площадь полной поверхности, объём).

9. Уравнение касательной к графику функции $y=f(x)$ в точке с абсциссой x_0 (вывод). Пример.

10. Многогранники. Пирамида (определение, чертеж, элементы, виды, площадь боковой поверхности, площадь полной поверхности, объём). Правильная пирамида.

11. Признаки возрастания и убывания функции. Критические точки функции. Признаки максимума и минимума.

12. Определение прямой, перпендикулярной плоскости. Признак перпендикулярности прямой и плоскости (формулировка). Теорема о существовании и единственности прямой, перпендикулярной плоскости.

13. Наибольшее и наименьшее значения функции на отрезке. Пример нахождения.

14. Перпендикуляр, наклонная, проекция. Теорема о трех перпендикулярах (прямая и обратная, доказательство одной из них).

15. План исследования функции с помощью производной. Пример.

16. Скалярное произведение векторов, заданных координатами. Угол между векторами. Выражение косинуса угла между векторами через их координаты.

17. Определение первообразной функции. Основное свойство первообразной. Таблица первообразных. Правила интегрирования. Примеры.

18. Взаимное расположение прямых в пространстве. Определение параллельных прямых, свойство (лемма), признак параллельности прямых (формулировка, доказательство).

19. Криволинейная трапеция. Площадь криволинейной трапеции. Интеграл. Формула Ньютона-Лейбница. Примеры.

20. Координаты вектора, отложенного от начала координат. Выражение координат вектора через координаты начала и конца.

Критерии оценки экзамена

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно,

с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ОУД.05 ИСТОРИЯ

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Куршина Т.В., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Миронова Т.Е.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «История» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия	

	1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач. «Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

Эти новые вооружения: _____, химическое оружие, противогаз, зенитные и противотанковые орудия, огнемет были использованы впервые в Первой мировой войне.

Эталон ответа: танки

2. Заполните пропуск:

Война, в которой вооружённая борьба ведётся, в основном, на сплошных, относительно стабильных фронтах с глубокоэшелонированной обороной называется _____.

Эталон ответа: позиционная

3. Заполните пропуск:

Битву возле города _____ солдаты в первой мировой войне окрестили «мясорубкой».

Эталон ответа: Верден

4. Заполните пропуск:

В 1915 году известный российский дрессировщик В. Дуров предложил использовать для поиска подводных мин. Всего было обучено 20 животных, но немецкая разведка провела операцию по уничтожению саперов-подводников, и в один день все они оказались отравленными.

Эталон ответа: пингвинов

5. Заполните пропуск:

План _____ немецкий военный план по разгрому Франции в Первой мировой войне.

Эталон ответа: Шлиффена

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

1. Заполните пропуск:

К марту 1917г. в Петрограде сформированы два органа власти _____ правительство и Петроградский Совет рабочих и солдатских депутатов.

Эталон ответа: Временное

2. Заполните пропуск:

3 марта 1918 был подписан _____ мирный договор между Россией и Германией.

Эталон ответа: Брестский

3. Заполните пропуск:

Созданные в годы НЭПа государственные промышленные предприятия, функционирующие на принципах хозрасчёта и самоокупаемости назывались _____.

Эталон ответа: тресты

4. Заполните пропуск (аббревиатура):

Государство, которое было создано в 1922 году на территории бывшей Российской империи, называлось _____.

Ответ: СССР

5. Заполните пропуск:

В результате денежной реформы 1922-1924 г. введена твёрдая валюта _____ червонец.

Эталон ответа: золотой

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

1. Заполните пропуск (цифрой):

И.В. Сталина, произнес в 1931 г.: «Мы отстали от передовых стран на 50-100 лет. Мы должны пробежать это расстояние в _____ лет. Либо мы сделаем это, либо нас сомнут».

Эталон ответа: 10

2. Заполните пропуск:

В период индустриализации символом трудового героизма стал донецкий шахтёр _____ который установил рекорд, добыв за смену 102 т угля, что соответствовало 14 нормам.

Эталон ответа: Стаханов

3. Заполните пропуск:

Политика советского государства, направленная на массовое создание коллективных хозяйств (колхозов) и ликвидацию единоличных хозяйств, получила название _____.

Эталон ответа: коллективизация

4. Заполните пропуск:

Зажиточные крестьяне, пользующиеся наёмным трудом, назывались _____.

Эталон ответа: кулаки

5. Заполните пропуск:

Одно из мероприятий _____ революции - создание в городах и селах ликбезов и рабфаков.

Эталон ответа: культурной

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

1. Заполните пропуск:

Политическое, экономическое и духовное порабощение менее развитых стран Азии, Америки западными государствами – это _____.

Эталон ответа: колониализм

2. Заполните пропуск:

Операция германской армии под кодовым названием план _____, ставившая конечной целью захват Москвы.

Эталон ответа: Тайфун

3. Заполните пропуск (цифрой):

22 июня _____ г. в 4 часа утра Германия без объявления войны напала на СССР. По плану «Барбаросса» Германия предполагала молниеносную войну.

Эталон ответа: 1941

4. Заполните пропуск:

_____ высота была одним из важнейших мест в битве под Москвой. На пьедестале установлена 13-метровая фигура бросившегося в атаку воина с автоматом в руке.

Эталон ответа: Перемиловская

5. Заполните пропуск:

«Подвигу воспитанника Уфимской трудовой детской колонии А.М. _____, закрывшего в феврале 1943 г. своей грудью амбразуру вражеского дзота, посвящены произведения литературы и изобразительного искусства»

Эталон ответа: Матросов

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

1. Заполните пропуск:

Любое незаконное с точки зрения Устава ООН применение силы одним государством против суверенитета, территориальной целостности или политической независимости другого государства или народа (нации) называется _____.

Эталон ответа: агрессия

2. Заполните пропуск (цифрой):

25 декабря _____ года М. Горбачев заявил о своем уходе с поста Президента СССР

Эталон ответа: 1991

3. Заполните пропуск:

На президентских выборах 2008 г. победу одержал Д. _____ продолживший политику своего предшественника.

Эталон ответа: Медведев

4. Заполните пропуск:

28 октября 2008 г. указом Президента РФ за мужество, стойкость и массовый героизм, проявленные защитниками города в борьбе за свободу и независимость Отечества, Дмитрову присвоено почетное звание Российской Федерации – Город _____ славы.

Эталон ответа: воинской

5. Заполните пропуск:

В городе _____ проходили XXII Зимние Олимпийские игры 2014 года.

Эталон ответа: Сочи

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

1. Заполните пропуск:

Наука об общих закономерностях получения, хранения, преобразования и передачи информации в сложных управляющих системах, которая до 1954 г считалась в СССР «буржуазной лженаукой», называется _____.

Эталон ответа: кибернетика

2. Заполните пропуск:

В конце 1950-х гг. в Советском Союзе родился грандиозный план – проект создания _____ системы управления экономикой страны.

Эталон ответа: автоматизированной

3. Заполните пропуск:

В 1880-х гг. русским учёным (фамилия ученого) _____ была разработана теория многоступенчатой жидкотопливной ракеты, способной достичь орбиты и летать в космосе.

Эталон ответа: Циолковским

4. Заполните пропуск (цифрой):

Первый искусственный спутник земли был запущен в _____ году.

Эталон ответа: 1957

5. Заполните пропуск:

В сентябре 1997-го произошло поворотное событие в развитии интернет-коммуникаций России: зарегистрирована поисковая система «_____», которая сделала возможным удобный поиск информации на русском языке.

Эталон ответа: Яндекс

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Поводом для начала Первой мировой войны стало убийство эрцгерцога Франца-Фердинанда в Сараево.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Репарация это насильственное присоединение государством всего или части территории другого государства в одностороннем порядке.

- 1) Верно
- 2) Неверно. Репарации — это возмещение государством причинённого им ущерба в денежной или иной форме в рамках международного права.

3. Верно ли утверждение.

Международная организация Лига Наций, были созданы в 1919 г. для предотвращения войн, мирного разрешения конфликтов и поддержки нового мирового порядка.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Самая загадочная личность Первой Мировой Войны, «святой старец» и «великий провидец Российской Империи» Г. Распутин.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Император Николай II 2 марта 1917 года не подписывал отречение от престола в пользу супруги Александры.

- 1) Верно
- 2) Неверно. Император Николай II 2 марта 1917 года не подписывал отречение от престола в пользу супруги Александры.

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

1. Верно ли утверждение.

Сигналом к штурму Зимнего дворца в 1917 году послужил залп с крейсера "Аврора"

- 1) Верно
- 2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Плана ГОЭЛРО предусматривал строительство крупных гидроэлектростанций и теплоэлектроцентралей, а также перевод большей части промышленных предприятий с паровой тяги на электрическую.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Вооруженная борьба в первой половине XX века, между социальными группами, характеризующаяся такими понятиями как «красные», «белые» называется гражданской войной.

- 1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Продналог – это установленная в январе 1919 г. обязательная сдача крестьянами государству произведённых сверх нормы потребления и предназначенных к новому посеву хлеба и других продуктов хозяйства по установленным государством твёрдым ценам.

1) Верно

2) Неверно. Продразвёрстка – это установленная в январе 1919 г. обязательная сдача крестьянами государству произведённых сверх нормы потребления и предназначенных к новому посеву хлеба и других продуктов хозяйства по установленным государством твёрдым ценам.

5. Верно ли утверждение.

«Военный коммунизм» — это социально-экономическая политика советской власти в годы Гражданской войны — предусматривал сверхбыстрый переход к коммунизму с помощью чрезвычайных мер.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Насильственное вмешательство иностранных государств во внутренние дела другого государства называется интервенцией.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Международная конференция по мирному урегулированию после I мировой войны проходила в Лондоне.

1) Верно

2) Неверно. Международная конференция по мирному урегулированию после I мировой войны проходила в Париже.

3. Верно ли утверждение.

Процесс ликвидации зажиточных крестьянских хозяйств в годы коллективизации сельского хозяйства называется раскулачивание.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Одной из причин проведения индустриализации в СССР в конце 1920-х–1930-е гг было стремление ликвидировать отставание промышленности СССР от западных стран.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Стахановское движение, массовое движение новаторов социалистического производства в СССР — передовых рабочих, колхозников, инженерно-технических работников за повышение производительности труда на базе освоения новой техники.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Авторитарный режим – политический строй, для которого характерно установление контроля государства над всеми сферами общественной жизни, насилие, отсутствие демократических свобод и прав личности.

1) Верно

2) **Неверно. Тоталитарный режим – политический строй, для которого характерно установление контроля государства над всеми сферами общественной жизни, насилие, отсутствие демократических свобод и прав личности.**

2. Верно ли утверждение.

Коренной перелом в ходе Великой Отечественной войны был достигнут в результате разгрома фашистских войск под Тулой.

1) Верно

2) **Неверно. Коренной перелом в ходе Великой Отечественной войны был достигнут в результате разгрома фашистских войск под Сталинградом и на Курской дуге.**

3. Верно ли утверждение.

Крупнейшее танковое сражение Великой Отечественной войны произошло в ходе битвы за Кавказ.

1) Верно

2) **Неверно. Крупнейшее танковое сражение Великой Отечественной войны произошло в ходе сражения под Прохоровской.**

4. Верно ли утверждение.

Г.К. Жуков как советский военачальник был командиром во всех перечисленных операциях сражении за Москву, обороне Ленинграда, боях за освобождение Варшавы, Берлинской операции.

1) **Верно**

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

В Потсдаме в феврале 1945 г. произошла встреча руководителей СССР, Великобритании и США (И. Сталин, Г. Трумэн, У. Черчилль..).

1) **Верно**

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

План “Шлиффена” предусматривал колонизацию Советского Союза и стран Западной Европы, уничтожение миллионов людей, превращение в рабов рейха русских, украинцев, белорусов, поляков, чехов и другие народы Западной Европы, которые останутся в живых.

1) Верно

2) **Неверно. План “Шлиффена” проект плана стратегического развёртывания германской армии и замысел ведения операций в начале войны Германии на 2 фронта – против Франции и России**

2. Верно ли утверждение.

В 1930-е года творческим методом советской литературы и искусства был провозглашен критический реализм.

1) Верно

2) **Неверно. В 1930-е года творческим методом советской литературы и искусства был провозглашен социалистический реализм.**

3. Верно ли утверждение.

23 августа 1939 г. между СССР и Германией был подписан Договор о ненападении (пакт Молотова — Риббентропа).

1) **Верно**

2) Неверно.

4. **Верно ли утверждение.**

Прототипом главного героя книги Б.Н. Полевого «Повесть о настоящем человеке», пережившего ампутацию обеих ног и вернувшегося в свой авиаполк, стал А.П. Маресьев.

1) **Верно**

2) Неверно.

5. **Верно ли утверждение.**

2 мая 1945 г. советские войска под командованием Жукова и Конева и завершили штурм Берлина. 8 мая 1945 г. был подписан акт о безоговорочной капитуляции Германии.

1) **Верно**

2) Неверно.

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

1. **Верно ли утверждение.**

Развивающиеся страны, освободившиеся от колониальной зависимости после Второй мировой войны, принято называть странами “Третьего мира”.

1) **Верно**

2) Неверно.

2. **Верно ли утверждение.**

Понятие «Железный занавес» стало символическим обозначением разделения капиталистического и социалистического мира в период «холодной войны», а успехи в области выхода в космос стали мощной демонстрацией технологических достижений СССР.

1) **Верно**

2) Неверно.

3. **Верно ли утверждение.**

НКВД - государственный орган, занимавшийся внешней разведкой, охраной государственных границ, оперативно-розыскной деятельностью в СССР с 1957 года по 1988 г.

1) **Верно**

2) **Неверно. КГБ – государственный орган, занимавшийся внешней разведкой, охраной государственных границ, оперативно-розыскной деятельностью в СССР с 1957 года по 1988 г.**

4. **Верно ли утверждение.**

Идея создания единой автоматизированной системы управления экономикой, проекты воплощения которой разрабатывались в СССР в 1960-70 е- гг. появилась впервые в ГДР.

1) **Верно**

2) **Неверно. Идея создания единой автоматизированной системы управления экономикой, проекты воплощения которой разрабатывались в СССР в 1960-70 е- гг. не появилась впервые в ГДР.**

5. **Верно ли утверждение.**

Автором автоматизированной системы управления экономикой в СССР был выдающийся советский ученый, заместитель начальника Вычислительного центра Минобороны СССР, полковник А.И. Китов.

1) **Верно**

2) Неверно.

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Задание закрытого типа на установление соответствия

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

Задание 1. Установите соответствие между участниками и историческими событиями.

- 1) А.Ф. Керенский.
- 2) Л.Д. Троцкий.
- 3) Л.Г. Корнилов.
- 4) В.И. Ленин.
- А) Создание первого советского правительства.
- Б) Подписание Брестского мира.
- В) Корниловский мятеж.
- Г) Февральская революция.

Эталон ответа

1-Г, 2-Б, 3-В, 4-А

Задание 2. Установите соответствие между датами и историческими событиями.

- 1) 1917 г.
- 2) 1985 г.
- 3) 1993 г.
- 4) 1991 г.
- А) Начало перестройки в СССР.
- Б) Принятие Конституции РФ.
- В) Октябрьская революция.
- Г) Распад СССР.

Эталон ответа

1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г

Задание закрытого типа на установление последовательности

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

Задание 1. Расположите в хронологической последовательности события.

1. Создание Первой конной армии под командованием С.М. Будённого.
2. Поражение русских войск под командованием генерала А.Н. Куропаткина в битве под Мукденом.
3. Брусиловский прорыв.

4. Назначение Г.К. Жукова первым заместителем Верховного главнокомандующего.

Эталон ответа

2,3,1,4

Задание 2. Расположите в хронологической последовательности следующие события.

1. Заключение Брестского мирного договора.
2. Провозглашение А.В. Колчака Верховным правителем России.
3. Восточно-Прусская операция русской армии.
4. Принятие первой Конституции РСФСР.

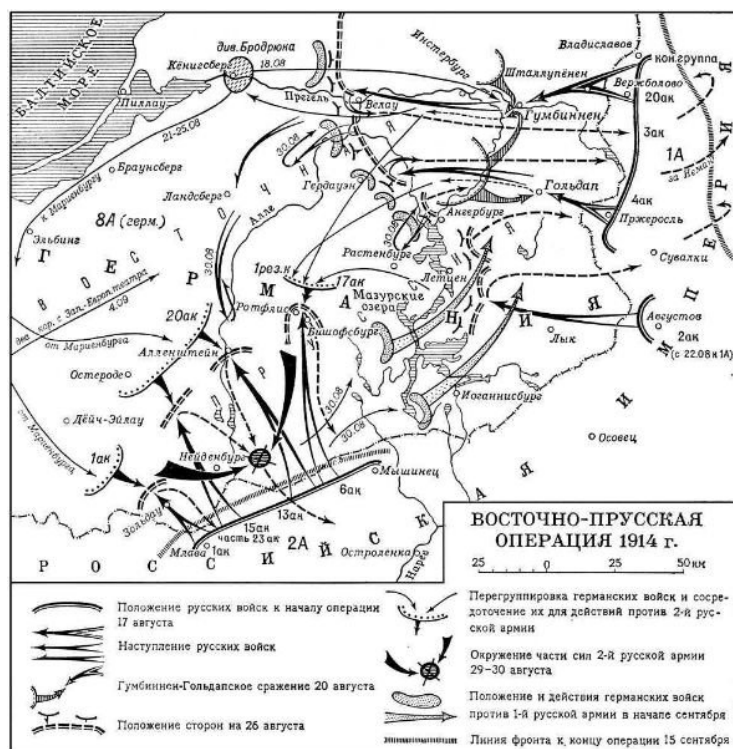
Эталон ответа

3,1,4,2

Задание открытого типа с развернутым ответом

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

Задание 1. Изучите представленную карту и проследите ход Восточно-Прусской операции на карте. В чем, с вашей точки зрения, состоят основные причины поражения русской армии?



Эталон ответа

1. Командование 1-й русской армии не использовало преимуществ, полученных благодаря победе под Гумбинненом 7(20) августа 1914 г. Русское командование спешило очистить от противника Восточную Пруссию и перебросить 1-ю армию на левый берег Вислы. В результате 2-я армия отклонилась к западу, между двумя русскими армиями возник разрыв, что видно на карте.

2. Преимущество немецкой разведывательной службы. Самсонов и Ренненкампф отдавали приказы по радио открытым текстом. Воспользовавшись этим, немцы установили

местонахождение и намерения русских войск, бросили все силы против 2-й армии и в сражении при Танненберге окружили два ее центральных корпуса. После этого 1-я армия под угрозой окружения вынуждена была отступить из Восточной Пруссии.

Критерии оценки заданий закрытого и открытого типа

«**Отлично**» (зачтено) ставится, если задание выполнено полностью, содержание задания отражает все аспекты, указанные в задании.

«**Хорошо**» (зачтено) ставится, если задание выполнено в полном объеме, но некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью.

«**Удовлетворительно**» (зачтено) ставится, если задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выполненной работы.

«**Неудовлетворительно**» (не зачтено) ставится, если задание не сделано или допущены ошибки, влияющие на качество выполненной работы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой

1. Какие страны входили в состав Тройственного союза и Антанты в годы Первой мировой войны.
2. План Шлиффена: суть, реализация, итоги.
3. Какие события привели к началу Первой мировой войны.
4. Европа после Первой мировой войны: территория, экономика, политика
5. Какие новые виды оружия и техники были использованы в ходе Первой мировой войны.
6. Парижская мирная конференция: даты, цели, участники, содержание, итоги.
7. Революция в Германии 1918-1919 гг.
8. Распад Австро-Венгерской Империи.
9. Образование Чехословакии и Югославии.
10. Гражданская война в Испании
11. Версальский мирный договор: основные положения.
12. Лига Наций: цели, участники.
13. Вашингтонская конференция 1921-1922 гг.
14. Мировой экономический кризис 1929-1933 гг.: особенности, причины.
15. Фашистский режим в Италии и установление нацизма в Германии.
16. Культура и искусство первой половины 20 века: кратко, основные идеи.
17. Основные причины начала Второй мировой войны.
18. Расскажите об основных этапах Второй мировой войны.
19. Ключевые события, которые произошли во время Второй мировой войны
20. Итоги Второй мировой войны
21. В чем заключалась роль СССР во Второй мировой войне?
22. Какие технологические новшества были внедрены во время Второй мировой войны и как они повлияли на развитие событий?
23. Какие уроки можно извлечь из опыта Второй мировой войны для предотвращения подобных конфликтов в будущем?
24. Февральская революция и Октябрьская революция в России. 1917г. Приход большевиков к власти.
25. Экономическая политика советской власти. «Военный коммунизм»
26. Гражданская война в России: причины, этапы, участники, итоги.
27. НЭП. Экономическое и социальное развитие в годы нэпа
28. Образование СССР: предпосылки, причины, принципы создания Союза.
29. Политическое развитие СССР в 1920-е гг.
30. Международное положение и внешняя политика СССР в 1920-е гг
31. Культурное пространство советского общества в 1920-е гг.
32. Индустриализация в СССР в 1930-е гг. (причины, особенности, ход, итоги и значение).
33. Коллективизация СССР в 1930-е гг. (причины, особенности, ход, итоги и значение).
34. Культурное пространство советского общества в 1930-е гг.: создание «нового человека». Культурная революция. Развитие науки, образования, здравоохранения
35. Социально-политический режим СССР в 1930 гг. Репрессии.
36. Внешняя политика СССР в 1920-30-е гг.
37. Начало Великой Отечественной войны. Оборонительные сражения Красной Армии.
38. Битва за Москву (ход, итоги и значение). Блокада Ленинграда.

39. Сталинградская битва. Начало коренного перелома в ходе войны. Битва за Кавказ.
40. Курская битва. Завершение коренного перелома в Великой Отечественной войне.
41. Советский тыл в 1941-1945 гг. Партизаны и подпольщики в 1941-1945 гг.
42. Наука и культура в годы войны.
43. Освобождение народов Европы в 1945 г. Победа СССР в Великой Отечественной войне.
44. Героизм советского народа на фронтах и в тылу в годы Великой Отечественной войны (привести примеры).
45. СССР в 1945-1953 гг. Восстановление экономики.
46. Международные отношения и внешняя политика СССР в 1945-1953 г. Начало Холодной войны. Период «оттепели» в СССР: проблемы политического и социально-экономического развития. Десталинизация (причины, характер, особенности).
47. Внешняя политика СССР в 1953—1964 гг.
48. Развитие науки и техники в СССР в 1953—1964 гг. 30. Культурное пространство в 1953—1964 гг.
49. СССР в 1964 – 1985 гг. Новое руководство СССР. Косыгинская реформа.
50. Внешняя политика СССР в 1964—1985 гг.
51. Идеология и культура в 1964—1985 гг.
52. СССР в 1985-1991 гг. Перестройка (причины, преобразования, итоги).
53. Новое политическое мышление и перемены во внешней политике СССР в 1985-1991 гг.
54. Национальная политика и подъём национальных движений. Распад СССР.
55. Россия на современном этапе. Основные события внутренней жизни и внешней политики в 2000- 2023 гг.
56. Культура, наука, спорт и общественная жизнь в 1990-х — начале 2020-х гг

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ОУД.06 ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Ярцева А.В., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Миронова Т.Е.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Физическая культура» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он выполняет 8 нормативов из 8 видов испытаний, обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он выполняет 7 нормативов из 8 видов испытаний, обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	

		приемами их выполнения. «Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он выполняет 6 нормативов из 8 видов испытаний, обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач. «Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: число ошибок и недочетов в нормативах превосходит норму, при которой может быть выставлена оценка «удовлетворительно», или если правильно выполнено менее половины нормативов, он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

Положение занимающегося, при котором согнутые в коленях ноги подтянуты руками к груди и кисти захватывают колени, в гимнастике обозначается как _____.

Эталон ответа: группировка

2. Заполните пропуск:

_____ спорт – часть спорта, направленная на физическое воспитание и физическую подготовку граждан посредством их вовлечения в систематические занятия физической культурой и спортом путем предоставления возможности для проведения организованных и (или) самостоятельных занятий и (или) для участия в физкультурных мероприятиях и спортивных соревнованиях.

Эталон ответа: Массовый

3. Заполните пропуск:

Состояние организма, характеризующееся совершенной саморегуляцией органов и систем, гармоничным сочетанием физического, морального и социального благополучия называется _____.

Эталон ответа: здоровьем

4. Заполните пропуск:

Невосприимчивость организма к действию болезнетворного микроба называется _____.

Эталон ответа: иммунитетом

5. Заполните пропуск:

Волевое качество, обуславливающее активность действий в опасных и трудных ситуациях при осознании возможности тяжелых для себя последствий, обозначается как _____.

Эталон ответа: смелость

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

1. Заполните пропуск:

В динамике работоспособности за фазой утомления, вызванной физической нагрузкой следует фаза _____.

Эталон ответа: восстановления

2. Заполните пропуск:

_____ соревнование – состязание (матч) среди спортсменов или команд спортсменов по различным видам спорта (спортивным дисциплинам) в целях выявления лучшего участника состязания (матча), проводимое по утвержденному его организатором положению (регламенту).

Эталон ответа: Спортивное

3. Заполните пропуск:

Метод организации деятельности занимающихся, когда все выполняют одно и то же задание, называется _____.

Эталон ответа: фронтальным

4. Заполните пропуск:

Запрещенные фармакологические препараты и процедуры, используемые с целью стимуляции физической и психической работоспособности, обозначают как _____.

Эталон ответа: допинг

5. Заполните пропуск:

Линия вдоль коротких сторон футбольного поля называется _____ ворот.

Эталон ответа: линиями

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

1. Заполните пропуск:

Субъективное ощущение состояния своего здоровья, физических и духовных сил обозначается как _____.

Эталон ответа: самочувствие

2. Заполните пропуск:

Тренер-_____ – физическое лицо, которое имеет соответствующее среднее профессиональное образование или высшее образование, организует учебно-тренировочный процесс, включая проведение со спортсменами, обучающимися учебно-тренировочных мероприятий, а также руководит их состязательной деятельностью для достижения спортивных результатов.

Эталон ответа: преподаватель

3. Заполните пропуск:

Метод организации деятельности занимающихся, предусматривающий одновременное выполнение несколькими группами разных заданий, называется _____.

Эталон ответа: групповой

4. Заполните пропуск:

Достижение, ратифицированное в качестве высших показателей в деятельности, на основе которой организуется соревнование, обозначается как _____.

Эталон ответа: рекорд

5. Заполните пропуск:

Технический прием атаки, заключающийся в перебивании мяча одной рукой на сторону соперника выше верхнего края сетки в волейболе, называется нападающий _____.

Эталон ответа: удар

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

1. Заполните пропуск:

Всероссийский физкультурно-спортивный комплекс «Готов к труду и _____» – программная и нормативная основа системы физического воспитания населения, устанавливающая государственные требования к уровню его физической подготовленности.

Эталон ответа: обороне

2. Заполните пропуск:

_____ культура – часть культуры, представляющая собой совокупность ценностей, норм и знаний, создаваемых и используемых обществом в целях физического и интеллектуального развития способностей человека, совершенствования его двигательной активности и формирования здорового образа жизни, социальной адаптации путем физического воспитания, физической подготовки и физического развития.

Эталон ответа: Физическая

3. Заполните пропуск:

Метод организации деятельности занимающихся, предусматривающий последовательное выполнение серий заданий, дозируемых индивидуально на основе максимального теста, называется _____.

Эталон ответа: круговой

4. Заполните пропуск:

Наиболее используемым в практике показателем реакции _____ на физическую нагрузку является величина ЧСС.

Эталон ответа: организма

5. Заполните пропуск:

_____ – разновидность гимнастики, включающая в себя упражнения на ловкость, гибкость, прыгучесть, силу и балансировку.

Ответ: Акробатика

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Двигательное умение – это уровень владения системой движений.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Основными средствами физического воспитания являются физические упражнения.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

К основным физическим качествам относят быстроту, силу, ловкость, выносливость, гибкость.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

«ЛИБЕРО» в волейболе – это игрок нападения.

1) Верно

2) Неверно. Либро в волейболе — это специальный оборонительный игрок, задача которого заключается в защите задней линии команды, приеме атакующих ударов соперника и обеспечении качественной передачи мячу первому нападающему.

5. Верно ли утверждение.

Мяч в баскетболе «входит» в игру, когда мяча касается игрок на площадке после вбрасывания из-за пределов площадки.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Временное снижение работоспособности принято называть утомлением.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Быстрота развивается при длительном беге в медленном темпе.

1) Верно

2) **Неверно. Быстроту развивают короткие интенсивные спринтерские забеги на небольшие расстояния (обычно до 100—200 метров) с максимальной скоростью.**

3. Верно ли утверждение.

Положение занимающегося на снаряде, при котором его плечи находятся ниже точек хвата, в гимнастике обозначается как вис.

1) **Верно**

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Переход игроков в волейболе из зоны в зону осуществляется по указанию тренера.

1) Верно

2) **Неверно. В волейболе смена зон игроками происходит автоматически, согласно установленным правилам игры, а не по указанию тренера**

5. Верно ли утверждение.

Тренер или помощник тренера баскетбольной команды имеет право просить перерыв.

1) **Верно**

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Двигательное умение – это уровень владения тактической подготовкой.

1) Верно

2) **Неверно. Двигательное умение — это освоенное двигательное действие, которое выполняется осознанно и контролируемо**

2. Верно ли утверждение.

Гимнастика – вид спорта, который обеспечивает наибольший эффект в развитии гибкости.

1) **Верно**

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Волейбол как спортивная игра появился в конце 19 века в Германии.

1) Верно

2) **Неверно. Волейбол как спортивная игра появился в конце XIX века в США, а не в Германии.**

4. Верно ли утверждение.

Игра в баскетболе начинается спорным броском в центральном круге.

1) **Верно**

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

С расстояния 9 метров пробивается «пенальти» в футболе.

1) Верно

2) **Неверно. В футбольных правилах установлено, что штрафной удар ("пенальти") пробивается с отметки, расположенной на расстоянии ровно 11 метров от ворот, а не 9 метров.**

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

1. Верно ли утверждение.

Одним из основных физических качеств является сила.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Лучшие условия для развития ловкости создаются во время бега с максимальной скоростью.

1) Верно

2) **Неверно. Лучшим условием для развития ловкости служат разнообразные комплексы упражнений, направленные на совершенствование координации движений, точности и скорости реагирования.**

3. Верно ли утверждение.

В волейболе игрок, находящийся в 1-ой зоне, при «переходе» перемещается в зону 6

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Игра в баскетболе заканчивается в момент подписания протокола старшим судьей.

1) Верно

2) **Неверно. Согласно официальным правилам баскетбола, игра заканчивается в тот момент, когда звучит финальная сирена или свисток судьи, фиксирующий окончание основного времени или дополнительного периода (овертайма).**

5. Верно ли утверждение.

«Желтая карточка» в футболе означает предупреждение.

1) Верно

2) Неверно.

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

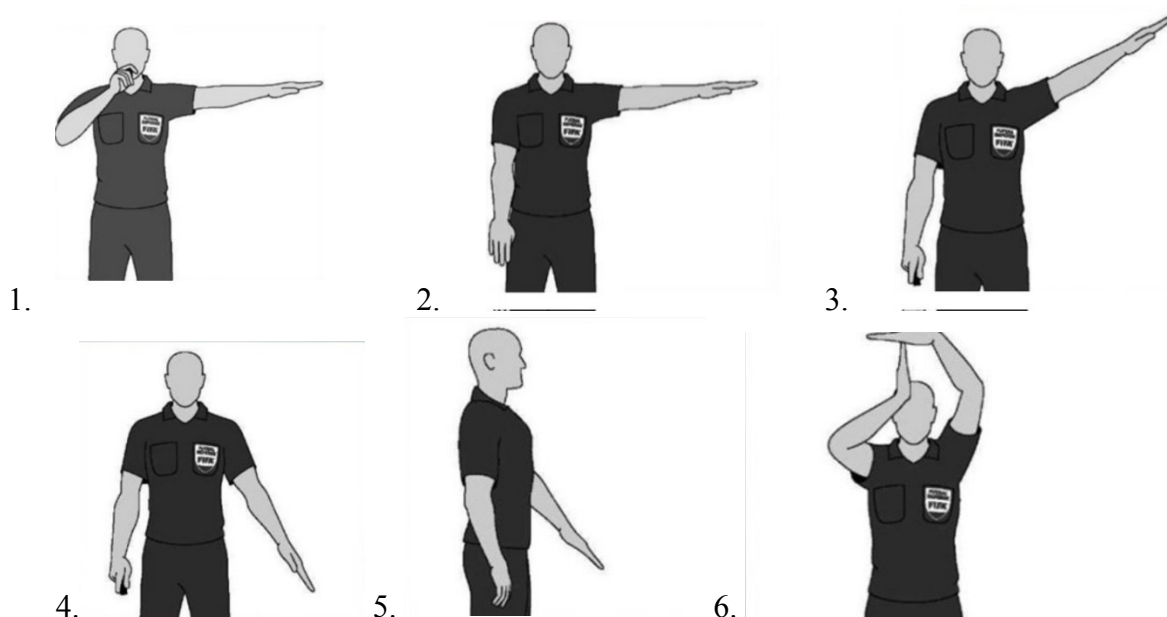
«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Задание закрытого типа на установление соответствия

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

Задание 1. Установите соответствия между изображениями жестов судьи и их названиями.



А. Тайм-аут.

Б. Угловой удар (судья подает сигнал к угловому удару, стоя лицом к футболисту отпустив прямую руку к земле).

В. Штрафной удар (после свистка судья выпрямляет руку в направлении будущего удара).

Г. Бросок от ворот (рука опускается так же, как в предыдущем случае. При этом судья держит перед собой, а не сбоку).

Д. Начало игры (судья одной рукой держит у рта свисток, а вторую, выпрямив, вытягивает в сторону. Этим он дает старт к началу игры).

Е. Удар с боковой линии (о таком ударе «сообщает» рука, поднятая под углом в 45 градусов по отношению к плечу).

Эталон ответа

1-Д, 2-В, 3-Е, 4-Б, 5-Г, 6-А

Задание 2. Установите соответствия между видами спорта и их основными характеристиками.

А. Бег на длинные дистанции

Б. Шахматы

В. Волейбол

Г. Пауэрлифтинг

Д. Фехтование

1. Скорость реакции и координация движений

2. Развитие выносливости и силы воли

3. Тактика, стратегия и концентрация внимания

4. Координация, командная игра и точность передачи мяча

5. Максимальная сила и мышечная масса

Эталон ответа

А-2, Б-3, В-4, Г-5, Д-1

Задание закрытого типа на установление последовательности

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

Задание 1. Расставьте этапы выполнения техники подтягиваний на турнике в правильной последовательности.

1. Напрягите мышцы спины и плавно подтяните тело вверх, стараясь коснуться грудью перекладины.
2. Медленно опуститесь обратно в исходное положение, контролируя напряжение мышц.
3. Повторите упражнение необходимое число раз.
4. Поднимитесь руками вверх и ухватитесь за перекладину хватом сверху шире плеч.
5. Повисните на вытянутых руках, расслабляя плечи и руки.

Эталон ответа

4,5,1,2,3

Задание 2. Распределите шаги разминки перед тренировкой по порядку.

1. Начните занятия с плавных растяжек мышц ног и туловища.
2. Завершите разминку динамическими упражнениями, такими как махи ногами и руками.
3. Проверьте гибкость суставов, выполнив наклоны вперед и назад.
4. Выполните бег трусцой или прыжки на месте для разогрева сердечно-сосудистой системы.
5. Сделайте вращательные движения плечами, локтями и кистями рук.

Эталон ответа

4,1,5,3,2

Задание открытого типа с развернутым ответом

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

Задание 1. Решите задачу.

На тренировке спортсмен выполнил приседания со штангой. Всего было сделано 5 подходов.

1-й подход: 20 повторений с весом 20 кг.

2-й подход: 15 повторений с весом 40 кг.

3-й подход: 10 повторений с весом 50 кг.

4-й подход: 8 повторений с весом 55 кг.

5-й подход: 5 повторений с весом 60 кг.

Рассчитайте суммарный объем нагрузки спортсмена в данном упражнении.

Эталон ответа

Посчитаем нагрузку для каждого подхода:

1-й подход: $20 \text{ повторений} \times 20 \text{ кг} = 400 \text{ кг}$

2-й подход: $15 \text{ повторений} \times 40 \text{ кг} = 600 \text{ кг}$

3-й подход: $10 \text{ повторений} \times 50 \text{ кг} = 500 \text{ кг}$

4-й подход: $8 \text{ повторений} \times 55 \text{ кг} = 440 \text{ кг}$

5-й подход: $5 \text{ повторений} \times 60 \text{ кг} = 300 \text{ кг}$

Теперь суммируем полученный объем нагрузки:

$400 + 600 + 500 + 440 + 300 = 2240 \text{ кг}$

Суммарный объем нагрузки спортсмена составил 2240 килограммов.

Критерии оценки заданий закрытого и открытого типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если задание выполнено полностью, содержание задания отражает все аспекты, указанные в задании.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если задание выполнено в полном объеме, но некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выполненной работы.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если задание не сделано или допущены ошибки, влияющие на качество выполненной работы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Зачет с оценкой по дисциплине, проводится в форме суммарной оценки по итогам сдачи нормативов в течение учебного семестра (таблица контрольных нормативов).

V. СТУПЕНЬ

(возрастная группа от 16 до 17 лет)

Виды испытаний (тесты) и нормативы

№ п/ п	Виды испытаний (тесты)	Нормативы					
		Юноши			Девушки		
		Оценка «3»	Оценк а «4»	Оценка «5»	Оценк а «3»	Оценк а «4»	Оценка «5»
1.	Бег на 100 м (с)	16,0	14,6	14,3	21,3	18,0	17,6
2.	Бег на 2 км (мин, с)	12,4	9.20	8.50	15,00	11.50	11.20
	или на 3 км (мин, с)	19,30	15.10	14.40	-	-	-
3.	Подтягивание из виса на высокой перекладине (количество раз)	3	8	10	-	-	-
	или рывок гири 16 кг (количество раз)	5	15	25	-	-	-
	или подтягивание из виса лежа на низкой перекладине (количество раз)	-	-	-	5	11	13
	или сгибание и разгибание рук в упоре лежа на полу (количество раз)	-	-	-	2	9	10
4.	Наклон вперед из положения стоя с прямыми ногами на гимнастической скамье (ниже уровня скамьи-см)	1	6	8	3	7	9
5.	Прыжок в длину с разбега (см)	250	360	380	250	310	320
	или прыжок в длину с места толчком двумя ногами (см)	170	200	210	120	160	170
6.	Поднимание туловища из положения лежа на спине (количество раз в 1 мин)	20	30	40	10	20	30
7.	Метание спортивного снаряда весом 700 г (м)	20	27	32	-	-	-
	или весом 500 г (м)	-	-	-	7	13	17
8.	Бег на лыжах на 3 км (мин, с)	-	-	-	22,35	19.15	18.45
	или на 5 км (мин, с)	30,00	25.40	25.00	-	-	-
	или кросс на 3 км по пересеченной местности	-	-	-	Без учета времен и	Без учета времен и	Без учета времен и
	или кросс на 5 км по пересеченной местности	Без учета времен и	Без учета времен и	Без учета времен и	-	-	-
Количество видов испытаний (тестов), которые необходимо выполнить для получения оценки		6	7	8	6	7	8

VI. СТУПЕНЬ
(возрастная группа от 18 до 29 лет)
49. Виды испытаний (тесты) и нормативы

М У Ж Ч И Н Ы

№ п/п	Виды испытаний (тесты)	Нормативы					
		от 18 до 24 лет			от 25 до 29 лет		
		Оценка «3»	Оценка «4»	Оценка «5»	Оценка «3»	Оценка «4»	Оценка «5»
1.	Бег на 100 м (с)	16,0	15,1	14,8	16,0	15,0	14,6
2.	Бег на 3 км(мин, с)	17,20	14.00	13.30	17,20	14.50	13.50
3.	Подтягивание из виса на высокой перекладине (количество раз)	3	9	10	3	9	10
	или рывок гири 16 кг (количество раз)	10	20	30	10	20	30
4.	Наклон вперед из положения стоя с прямыми ногами на гимнастической скамье (ниже уровня скамьи-см)	1	6	7	1	5	6
5.	Прыжок в длину с разбега (см)	250-	380	390	-	-	-
	или прыжок в длину с места толчком двумя ногами (см)	170	215	230	170	225	230
6.	Метание спортивного снаряда весом 700 г (м)	25	33	35	25	33	35
7.	Бег на лыжах на 5 км (мин, с)	30,25	26.30	25.30	30,25	27.00	26.00
	или кросс на 5 км по пересеченной местности*	Без учета времени	Без учета времени	Без учета времени	Без учета времени	Без учета времени	Без учета времени
Количество видов испытаний (тестов), которые необходимо выполнить для получения оценки		5	6	7	5	6	7

Ж Е Н Щ И Н Ы

№ п/ п	Виды испытаний (тесты)	Нормативы					
		от 18 до 24 лет			от 25 до 29 лет		
		Оцен ка «3»	Оценк а «4»	Оцен ка «5»	Оцен ка «3»	Оцен ка «4»	Оцен ка «5»
1.	Бег на 100 м (с)	19,7	17,5	17,0	19,7	17,9	17,5
2.	Бег на 2 км(мин, с)	15,25	11.35	11.15	15,25	11.50	11.30
3.	Подтягивание из виса лежа на низкой перекладине (количество раз)	5	10	15	5	10	15
	или сгибание и разгибание рук в упоре лежа на полу (количество раз)	3	10	12	3	10	12
4.	Наклон вперед из положения стоя с прямыми ногами на гимнастической скамье (ниже уровня скамьи-см)	3	8	11	3	7	9
5.	Прыжок в длину с разбега (см)	190	270	290	190	-	-
	или прыжок в длину с места толчком двумя ногами (см)	120	170	180	120	165	175

6.	Поднимание туловища из положения лежа на спине (количество раз за 1 мин)	20	34	40	20	30	35
7.	Метание спортивного снаряда весом 500 г (м)	8	14	17	8	13	16
8.	Бег на лыжах на 3 км (мин, с)	25,00	20.20	19.30	25,00	21.00	20.00
	или на 5 км (мин, с)	45,00	37.00	35.00	45,00	38.00	36.00
	или кросс на 3 км по пересеченной местности	Без учета времени	Без учета времени	Без учета времени	Без учета времени	Без учета времени	Без учета времени
Количество видов испытаний (тестов), которые необходимо выполнить для получения оценки		6	7	8	6	7	8

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он выполняет 8 нормативов из 8 видов испытаний, обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он выполняет 7 нормативов из 8 видов испытаний, обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он выполняет 6 нормативов из 8 видов испытаний, обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: число ошибок и недочетов в нормативах превосходит норму, при которой может быть выставлена оценка «удовлетворительно», или если правильно выполнено менее половины нормативов, он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

Задания для промежуточной аттестации обучающихся, освобожденных от занятий по состоянию здоровья

Темы докладов, сообщений, рефератов

1. Физическая культура в системе общекультурных ценностей.
2. Физическая культура в общекультурной и профессиональной подготовке студентов.
3. Физическая культура и физическое воспитание.
4. Здоровый образ жизни.
5. Закаливание.

6. Питание спортсменов.
7. Физическая культура личности. Ценностные ориентиры здорового образа жизни.
8. Средства физической культуры в регулировании работоспособности.
9. Повышение физической и умственной работоспособности средствами физической культуры.
10. Утомление при физической и умственной работе. Восстановление.
11. Воспитание основных физических качеств человека: определение понятия, методика воспитания качества.
12. Развитие быстроты.
13. Развитие двигательных способностей.
14. Развитие силы и мышц.
15. Развитие основных физических качеств юношей.
16. Виды физических нагрузок, их интенсивность.
17. Влияние физических упражнений на мышцы.
18. Контроль, самоконтроль в занятиях физической культурой и спортом.
19. Двигательный режим и его значение.
20. Формы самостоятельных занятий физическими упражнениями.
21. Организация физического воспитания.
22. Общая физическая подготовка: цели и задачи.
23. Оздоровительная физическая культура и ее формы. Влияние оздоровительной физической культуры на организм.
24. Характеристика основных форм оздоровительной физической культуры.
25. Атлетическая гимнастика и ее влияние на организм человека.
26. Бег как средство укрепления здоровья.
27. Профилактика травматизма.
28. Профилактические меры по предупреждению травматизма во время занятий физическими упражнениями.
29. Утренняя гигиеническая гимнастика и ее значение. Комплекс утренней гигиенической гимнастики.
30. Роль общеразвивающих упражнений в физической культуре.
31. История возникновения и развития Олимпийских игр.
32. Символика и атрибутика Олимпийских игр.
33. Развитие экстремальных видов спорта.
34. Спорт высших достижений.
35. Методика занятий физическими упражнениями при вашем заболевании. Методика лечебной физкультуры при Вашем заболевании.
36. Методика совершенствования функциональных возможностей основных систем организма при помощи физических упражнений.
37. Специальные физические упражнения при нарушениях осанки.
38. Специальные физические упражнения при ожирении.
39. Специальные физические упражнения при плоскостопии.
40. Комплексы упражнений при заболеваниях опорно-двигательного аппарата.
41. Легкая атлетика и ее виды.
42. Баскетбол.
43. Спортивная игра баскетбол. История возникновения и развития игры. Правила игры.
44. Волейбол.
45. Спортивная игра волейбол. История возникновения и развития игры. Правила игры.
46. Гимнастика и ее виды.
47. Лыжный спорт и его виды.
48. Основы спортивной тренировки.
49. Кроссовая подготовка.

Критерии оценки докладов, сообщений, рефератов

«Отлично» выполнены все требования к написанию и защите докладов, сообщений, рефератов: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Хорошо» основные требования к докладу, сообщению, реферата и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«Удовлетворительно» имеются существенные отступления от требований к докладу, сообщению, реферату. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании докладов, сообщений, рефератов или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«Неудовлетворительно» тема докладов, сообщений, рефератов не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ОУД.07 ОСНОВЫ БЕЗОПАСНОСТИ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Сновидова М.А., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Миронова Т.Е.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Основы безопасности жизнедеятельности» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задания открытого типа с развернутым ответом 1-2.	«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает

общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.		пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

_____ — это система политических, экономических, социальных, военных и правовых мер по подготовке к вооруженной защите и вооруженная защита Российской Федерации, целостности и неприкосновенности её территории.

- 1) Оборона
- 2) Защита
- 3) Охрана
- 4) Проверка

Эталон ответа: 1, Оборона. Данное понятие закреплено в ФЗ «Об обороне».

2. Заполните пропуск:

_____ органы обеспечивают защиту конституционного строя в Российской Федерации.

- 1) Исполнительные
- 2) Законодательные
- 3) Судебные
- 4) Муниципальные

Эталон ответа: 3, Судебные

3. Заполните пропуск:

В зависимости от того, какой сосуд кровоточит, кровотечение может быть капиллярным, венозным, _____ и паренхиматозным.

- 1) внутренним
- 2) наружным
- 3) артериальным
- 4) травматическим

Эталон ответа: 3, артериальным. Именно этого вида не хватает в предлагаемом перечне, чтобы охарактеризовать установленную классификацию кровотечений.

4. Заполните пропуск:

_____ Российской Федерации возглавляет Совет Безопасности Российской Федерации.

- 1) Президент
- 2) Секретарь Совета Безопасности
- 3) Председатель Правительства
- 4) Министр обороны

Эталон ответа: Президент

5. Заполните пропуск:

Существуют риски военного столкновения или эскалации локальных _____.

- 1) процессов
- 2) конфликтов
- 3) переговоров
- 4) манёвров

Эталон ответа: 2, конфликтов

6. Заполните пропуск

Создание личного _____ по обеспечению защищённости — важный шаг для каждого человека, так как это позволяет систематизировать знания и подготовиться к возможным угрозам в будущем.

- 1) дневника
- 2) отчета
- 3) плана
- 4) графика

Эталон ответа: 3, плана

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

1. Заполните пропуск:

_____ уровень - охватывает всю территорию РФ, к нему относятся органы управления, силы и средства центрального подчинения федеральных органов исполнительной власти.

Эталон ответа: Федеральный

2. Заполните пропуск:

_____ уровень. Централизованный орган управления РСЧС, находящийся в каждом из семи федеральных округов.

Эталон ответа: Межрегиональный

3. Заполните пропуск:

_____ уровень. Руководящие обязанности возлагаются на министерства субъектов.

Эталон ответа: Региональный

4. Заполните пропуск:

_____ уровень. Включает в себя местные органы управления РСЧС в муниципальных единицах.

Эталон ответа: Муниципальный

5. Заполните пропуск:

_____ уровень. Представлен аккредитованными сотрудниками отдельно взятого промышленного, социального и иного объекта.

Ответ: Объектовый

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

1. Заполните пропуск:

Создание личного _____ по обеспечению защищённости — важный шаг для каждого человека, так как это позволяет систематизировать знания и подготовиться к возможным угрозам в будущем.

Эталон ответа: плана

2. Заполните пропуск:

Принцип _____ подразумевает наличие у человека необходимых знаний и навыков для быстрого реагирования и эффективных действий в критических ситуациях.

Эталон ответа: преодоления

3. Заполните пропуск:

_____ всегда присутствует в той или иной форме в нашей жизни, и основная задача общества — управлять этими вероятностями, делая его предсказуемым и контролируемым.

Эталон ответа: Риск

4. Заполните пропуск:

Снижение _____ напрямую связано с правильной оценкой рисков и их предотвращением.

Эталон ответа: угрозы

5. Заполните пропуск:

Современное _____ нуждается в поддержании высокого уровня защищённости, чтобы обеспечить благополучие своих граждан.

Эталон ответа: общество

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

1. Заполните пропуски:

В зависимости от того, какой сосуд кровоточит, кровотечение может быть капиллярным, венозным, _____ и паренхиматозным.

Эталон ответа: артериальным

2. Заполните пропуск:

_____ кровотечение характеризуется тем, что из раны струится тёмная по цвету кровь.

Эталон ответа: Венозное

3. Заполните пропуск:

Кровотечение называют _____, если кровь поступает во внешнюю среду, и внутренним, если она поступает во внутренние полости организма или полые органы.

Эталон ответа: наружным

4. Заполните пропуск:

Максимальное время ношения _____ - 1 час в теплое время и 30 минут при минусовой температуре.

Эталон ответа: жгута

5. Заполните пропуск:

_____ - кровотечение возникает непосредственно после повреждения.

Ответ: Первичное

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

1. Заполните пропуск:

К монтажу электропроводки и ремонту электроприборов привлекайте только _____.

Эталон ответа: специалистов

2. Заполните пропуск:

_____ фактор пожара — это фактор, воздействие которого приводит к материальному ущербу.

Эталон ответа: Опасный

3. Заполните пропуск:

Следите за исправностью и _____ всех электробытовых приборов.

Эталон ответа: чистотой

4. Заполните пропуск:

_____ прикладывать лед к обожженной коже.

Эталон ответа: Нельзя

5. Заполните пропуск:

Горючие жидкости тушить водой _____.

Эталон ответа: Нельзя

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

1. Заполните пропуск:

_____ — это незаконный захват, перемещение и последующее удержание человека в целях совершения другого преступления.

Эталон ответа: Похищение

2. Заполните пропуск:

Самой серьёзной опасностью для человека является угроза его _____ и здоровью.

Эталон ответа: жизни

3. Заполните пропуск:

Наиболее опасным явлением в _____ среде является угроза террористического акта.

Эталон ответа: социальной

4. Заполните пропуск:

Место массового пребывания людей — это территория общего пользования, на которой при определенных условиях одновременно может находиться _____ пятидесяти человек.

Эталон ответа: более

5. Заполните пропуск:

В случае пожара люди, собравшиеся посмотреть на происходящее, могут образовать _____ толпу.

Эталон ответа: случайную

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

1. Заполните пропуски:

Наезд на _____ транспорт – ДТП, при котором транспортное средство наехало на упряжки животных или повозку.

Эталон ответа: гужевой

2. Заполните пропуски:

_____ на дорогах — это способность явлений, процессов, объектов в системе «человек-участник дорожного движения – среда дорожного движения» в определенных условиях причинять вред людям, среде и материальным ресурсам

Эталон ответа: Опасности

3. Заполните пропуски:

Одним из факторов, отвлекающих внимание водителя, являются разговоры по _____ телефону.

Эталон ответа: мобильному

4. Заполните пропуск:

Попытки водителя взять какой-либо предмет (из «бардачка», с заднего сиденья, с пола и т. д.) во время движения может привести к дорожно-_____ происшествию.

Эталон ответа: транспортному

5. Заполните пропуск:

Дорожно-транспортное – это событие, возникшее в процессе движения транспортного средства по дороге и с его участием, при котором погибли или ранены люди, повреждены транспортные средства, сооружения, грузы, либо причинен иной материальный ущерб.

Эталон ответа: происшествие

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

1. Заполните пропуск:

Возьмите с собой _____, завернув их в полиэтиленовый пакет и положив под нижнее белье.

Эталон ответа: документы

2. Заполните пропуск (цифрой):

Наиболее опасное место для пассажира – переднее сидение, поэтому ПДД запрещают находиться там детям до _____ лет.

Эталон ответа: 14

3. Заполните пропуск:

Подходите к дверям вагона только после _____ поезда и выхода пассажиров.

Эталон ответа: остановки.

4. Заполните пропуск:

Путешествуйте по возможности _____ рейсами, избегая промежуточных посадок.

Эталон ответа: прямыми.

5. Заполните пропуск:

Не засыпайте, если ваши _____ вызывают у вас недоверие.

Эталон ответа: попутчики.

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Распространение инфекционных заболеваний, недостаточная медицинская помощь и плохие условия жизни способны существенно ослабить здоровье населения и, как следствие, стабильность страны.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Государство в соответствии с действующим законодательством обеспечивает безопасность каждого гражданина на территории Российской Федерации.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Гражданам Российской Федерации, находящимся за ее пределами, государством гарантируется защита и покровительство.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

В условиях глобальной экономики, санкции, наложенные на Россию, никак не могут повлиять на её экономическое положение и стабильность.

1) Верно

2) Неверно. Степень влияния зависит от множества факторов, включая политику правительства, состояние экономики и международные обстоятельства.

5. Верно ли утверждение.

Комплексный подход к обеспечению государственной и общественной защищённости, включающий как силовые меры, так и профилактическую работу, является ключевым для устойчивого развития и процветания России.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Личность, общество и государство являются объектами безопасности.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Развитие является потребностью человека.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Не существует потребности в контактах с другими людьми.

1) Верно

2) Неверно. Потребность в социальных взаимодействиях и контактах с другими людьми является фундаментальной частью человеческой природы.

4. Верно ли утверждение.

Информационная безопасность является одним из видов безопасности личности.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Духовная сфера не является сферой безопасности общества.

1) Верно

2) Неверно. Духовная сфера является неотъемлемой частью комплексной системы безопасности общества.

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

1. Верно ли утверждение.

Безопасность жизнедеятельности человека напрямую влияет на его физическое и психоэмоциональное состояние.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

В современном мире, где возникают многочисленные угрозы — как природного, так и техногенного характера, — умение распознавать риски и предотвращать их становится жизненно важным навыком.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Обеспечение личной защищённости позволяет людям чувствовать себя уверенно в различных жизненных ситуациях, способствует сохранению здоровья и жизни.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Умение предугадывать развитие событий позволяет значительно снизить вероятность негативных последствий.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Государственные структуры создают системы, которые помогают предотвращать крупные происшествия или минимизировать их последствия.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Если кровь вытекает как красная жидкость, которая вытекает в небольшом объёме и медленно, то это капиллярное кровотечение.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Вторичное раннее кровотечения возникает непосредственно после повреждения.

- 1) Верно
- 2) Неверно. Вторичные кровотечения возникают спустя некоторое время после первичного повреждения и остановки первоначального кровотечения.

3. Верно ли утверждение.

Показатель смертельной кровопотери – 2 литра крови.

- 1) Верно
- 2) Неверно. Объем смертельно опасной кровопотери индивидуален и зависит от массы тела и общего объема циркулирующей крови конкретного человека.

4. Верно ли утверждение.

Существует три степеней тяжести растяжения связок.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

При инфекциях может наступить отравление организма.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

При появлении запаха газа, необходимо перекрыть кран подачи газа.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Горение возникает при наличии трёх обязательных составляющих.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

При пожаре необходимо открыть форточки и окна.

- 1) Верно
 - 2) Неверно. Во время пожара категорически запрещается открывать окна и форточки
- 4. Верно ли утверждение.**

При высокой температуре, сильной задымлённости необходимо передвигаться ползком.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Двери всех выходов должны открываться во внутрь.

1) Верно

2) Неверно. Согласно правилам пожарной безопасности, двери эвакуационных выходов должны открываться наружу, чтобы обеспечить беспрепятственное покидание помещения в экстренной ситуации.

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

1. Верно ли утверждение.

Иногда угроза может быть скрыта в факторах, имеющих техногенную природу.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Грабители, часто действующие в группах, всегда представляют большую опасность для жизни и здоровья жертвы.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Незнание особенностей того или иного общественного места повышает шансы на спасение в экстремальных условиях.

1) Верно

2) Неверно. Незнание особенностей общественного места снижает шансы на выживание в экстремальных ситуациях.

4. Верно ли утверждение.

Поэтому ложный вызов специализированных служб из хулиганских либо шуточных побуждений карается законом.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Демонстрации материальных ценностей и денежных средств в общественных местах показывает Вашу открытость.

1) Верно

2) Неверно. Нет, демонстрация материальных ценностей и денег в общественном месте не демонстрирует вашу открытость, а скорее привлекает внимание злоумышленников и увеличивает риск стать жертвой преступления.

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

1. Верно ли утверждение.

Общение за рулем может стать причиной ДТП.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Плохое состояние дорожного покрытия может стать причиной ДТП.

1) **Верно**

2) Неверно.

3. **Верно ли утверждение.**

Неожиданный звуковой сигнал может привести в замешательство пешехода.

1) **Верно**

2) Неверно.

4. **Верно ли утверждение.**

Погода на дороге оказывает большое влияние на безопасность движения.

1) **Верно**

2) Неверно.

5. **Верно ли утверждение.**

Водитель обязан принять меры для оказания доврачебной медицинской помощи пострадавшим.

1) **Верно**

2) Неверно.

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

1. **Верно ли утверждение.**

Нет абсолютно безопасного транспорта.

1) **Верно**

2) Неверно.

2. **Верно ли утверждение.**

Стоящий автобус или троллейбус обходите спереди трамвай - сзади, иначе вы рискуете попасть под автомобиль.

1) **Верно**

2) **Неверно. Стоящий автобус или троллейбус следует обходить сзади, а трамвай — спереди.**

3. **Верно ли утверждение.**

С точки зрения безопасности самые лучшие места в поезде – в центральных вагонах, спиной по ходу движения.

1) **Верно**

2) Неверно.

4. **Верно ли утверждение.**

Паника и бессмысленные действия, - основные опасности в такой ситуации.

1) **Верно**

2) Неверно

5. **Верно ли утверждение.**

Выходите из вагона по одному, пропуская вперед детей и женщин.

1) **Верно**

2) Неверно.

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Задание закрытого типа на установление соответствия

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

Задание 1. Установите соответствия между изображением стрелкового оружия и его названием.

1. ЧС природного характера
2. ЧС техногенного характера
3. ЧС социального характера
4. ЧС экологического характера
- А) Авария на атомной электростанции
- Б) Террористический акт в метро
- В) Наводнение в результате разлива реки
- Г) Загрязнение почвы тяжелыми металлами

Эталон ответа

1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г

Задание 2. Установите соответствия между видами сигналов гражданской обороны и действиями населения при получении сигнала.

- А. «Воздушная тревога»
- Б. «Химическая тревога»
- В. «Радиационная опасность»
- Г. «Отбой воздушной тревоги»
- Д. «Внимание всем!»
1. Немедленно покинуть зону заражения
2. Надеть средства индивидуальной защиты
3. Укрыться в защитных сооружениях
4. Продолжить повседневную деятельность
5. Включить радио, телевидение для прослушивания сообщений

Эталон ответа

А-3, Б-2, В-1, Г-4, Д-5

Задание закрытого типа на установление последовательности

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

Задание 1. Расположите последовательность действий в правильном порядке при сигнале оповещения «Воздушная тревога».

1. Занять укрытие или защитное сооружение
2. Сохранять спокойствие и порядок
3. Выключить свет, газ, воду и электроприборы
4. Одеться соответственно погоде и подготовить личные вещи первой необходимости
5. Прослушать сообщение службы МЧС по радио или телевидению

Эталон ответа

2,5,4,3,1

Задание 2. Установите последовательность действий при оказании первой помощи пострадавшему с переломом конечности.

1. Зафиксировать конечность шиной или подручными материалами

2. Оценить тяжесть состояния пострадавшего и вызвать скорую помощь
3. Осторожно осмотреть место перелома и убедиться в отсутствии открытых ран
4. Успокоить пострадавшего и предотвратить дальнейшее смещение кости
5. Приложить холод к месту перелома для уменьшения боли и отека

Эталон ответа

2,3,4,1,5

Задание открытого типа с развернутым ответом

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

Задание 1. Решите задачу.

Во время падения мужчина ударился головой. Жалуется на сильную головную боль, тошноту, головокружение. При осмотре: сознание спутанное, кожные покровы бледные, пульс 62-64 удара в минуту. В височной области слева припухлость мягких тканей, из левого уха небольшое кровотечение. Больной избегает смотреть на свет. Левый зрачок несколько шире правого.

Определите неотложное состояние пациента. Составьте алгоритм оказания доврачебной помощи.

Эталон ответа

Диагноз - перелом основания черепа.

Алгоритм оказания неотложной помощи: а) уложить пациента на жесткие носилки на спину с фиксацией головы ватно-марлевым кольцом, боковых поверхностей шеи – плотными валиками; б) положить асептическую повязку на левое ухо; в) приложить холод на голову, не сдавливая череп; г) срочная госпитализация в нейрохирургическое отделение.

Задание 2. Решите задачу.

Мама попросила 14-летнего Сашу разогреть себе обед на газовой плите, пока она разговаривает по телефону в другой комнате. Саша поставил на огонь кастрюлю с супом, но через минуту ему пришло интересное сообщение в телефоне. Он увлёкся перепиской и забыл про плиту. Через некоторое время он почувствовал запах гари.

Какие две основные ошибки совершил Саша? Что ему нужно сделать немедленно, чтобы не допустить пожара?

Эталон ответа

Ошибки, которые допустил Саша заключаются в том, что он оставил без присмотра включённую газовую плиту и отвлёкся на телефон.

Необходимо немедленно выключить газ, накрыть кастрюлю плотной крышкой (или огнетушителем-покрывалом), не лить воду на горящее масло (если оно есть). Проветрить кухню от дыма.

Критерии оценки заданий закрытого и открытого типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если задание выполнено полностью, содержание задания отражает все аспекты, указанные в задании.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если задание выполнено в полном объеме, но некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выполненной работы.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если задание не сделано или допущены ошибки, влияющие на качество выполненной работы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой

1. Что такое «Национальная безопасность Российской Федерации?»
2. Что такое «Государственная безопасность»?
3. Что такое «Общественная безопасность»?
4. Из каких компонентов состоит общественная безопасность?
5. Что такое «Чрезвычайная ситуация»?
6. Что такое «РСЧС»?
7. Какие задачи включаются в себя РСЧС?
8. Какие аксиомы безопасности Вам известны?
9. Какие источники опасности Вам известны?
10. Что такое «Культура безопасного поведения»?
11. Какие травмы возможно получить при безопасном поведении в быту?
12. Какие наиболее выявленные симптомы нарушения целостности костей?
13. Опишите алгоритм оказания первой помощи при открытом и закрытом переломе.
14. Что такое «Кровотечение»?
15. Расскажите об основных причинах пожара в быту.
16. Какие признаки начинающего пожара Вам известны?
17. Какие реакции могут возникнуть в организме человека при увеличении концентрации продуктов горения?
18. Какие принципы безопасного использования газового оборудования Вам известны?
19. Какие опасности могут быть в общественных местах?
20. Какие правила безопасности Вы знаете при краже в общественном месте?
21. Что такое «Хулиганство»?
22. Что может стать причиной внезапного обрушения здания?
23. Какие рекомендации можно дать водителю при осознании, что авария неизбежна?
24. Какие мероприятия проводятся по предупреждению ДТП со стороны предприятий-владельца транспортного средства?
25. Как влияют погодные условия на водителя автомобиля?
26. Какие транспортные средства можно отнести к наземному виду транспорта?
27. Какие транспортные средства можно отнести к воздушному транспорту?
28. Какие транспортные средства можно отнести к водному транспорту?
29. Что такое «Преступность»?
30. Что такое «Разбой»?
31. Что такое «Шантаж»?
32. Что такое «Заложничество»?
33. Что необходимо сделать при посещении мест массового скопления людей?
34. Как Вы считаете при пожаре что является главным фактором, несущим угрозу для жизни человека огонь или дым?
35. На какие степени можно разделить пожары в общественных зданиях в зависимости от опасности возгорания и их масштабов?
36. Какие виды стихийных бедствий Вам известны?
37. Какие ядовитые растения Вам известны?
38. Что такое «Опасное природное явление»?
39. Какие наиболее распространённые группы опасных природных явлений в РФ Вам известны?
40. Что такое «Здоровый образ жизни»?
41. Какие основные правила здорового образа жизни Вам известны?
42. Что такое «Неинфекционные заболевания»?

43. Какие группы неинфекционных заболеваний Вам известны?
44. Какие компоненты психологического благополучия Вам известны?
45. Какие качества свидетельствуют о гармонии личности?
46. Какие способы разрешения конфликта Вам известны?
47. Какие виды конфликтов, распределённые по целям Вам известны?
48. Через какие механизмы реализуется психологическое воздействие?
49. Что такое «Конформизм»?
50. Какие факторы необходимы для возникновения и распространения психологического заражения?
51. Приведите примеры проявления психологического заражения в современном обществе?
52. Какие виды цифрового следа Вам известны?
53. Что такое «Персональная информация»?
54. Какие компоненты цифрового следа Вам известны?
55. Расскажите какое положительное влияние оставляет за собой цифровой след?
56. Какие основные источники цифровой информации Вам известны?
57. Какие критерии достоверной информации Вам известны?
58. На что распространяется экстремизм?
59. Какова цель экстремизма?
60. Какие признаки могут указать на наличие взрывного устройства?
61. Какие правила при обнаружении подозрительных вещей Вам известны?
62. В чём заключаются причины терроризма?
63. В чём заключаются политические противоречия?
64. Какие виды войск ВС РФ Вам известны?
65. Какие роды войск ВС РФ Вам известны?
66. Что такое «Стрелковое оружие»?
67. Какая классификация стрелкового оружия Вам известна?
68. Какая цель при проведении дезинфекции?
69. Что за мероприятия «Дезинсекция» и «Дератизация»?
70. Что такое «БПЛА»?

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно,

с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ОУД.08 АСТРОНОМИЯ

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Первушкина Д.А., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Миронова Т.Е.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Астрономия» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	

соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.		пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач. «Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск.

Наука о небесных телах, их строении, движении и происхождении называется _____.

Эталон ответа: астрономия

2. Заполните пропуск.

Ближайшая к Земле звезда — это _____.

Эталон ответа: Солнце

3. Заполните пропуск.

Естественный спутник Земли называется _____.

Эталон ответа: Луна

4. Заполните пропуск.

Путь небесного тела вокруг Солнца или другой звезды называется _____.

Эталон ответа: орбита

5. Заполните пропуск.

Планета, известная своими яркими кольцами, — это _____.

Эталон ответа: Сатурн

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

1. Заполните пропуск.

Самая большая планета Солнечной системы — _____.

Эталон ответа: Юпитер

2. Заполните пропуск.

Красная планета — это _____.

Эталон ответа: Марс

3. Заполните пропуск.

Газовые гиганты Солнечной системы — это Юпитер, Сатурн, Уран и _____.

Эталон ответа: Нептун

4. Заполните пропуск.

Пояс астероидов в Солнечной системе расположен между орбитами Марса и _____.

Эталон ответа: Юпитера

5. Заполните пропуск.

Облако из ледяных объектов на дальних границах Солнечной системы называется облаком _____.

Эталон ответа: Оорта

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

1. Заполните пропуск.

Падение космического тела на поверхность планеты называется _____.

Эталон ответа: метеоритом

2. Заполните пропуск.

Явление, при котором Луна полностью или частично закрывает Солнце, называется солнечным _____.

Эталон ответа: затмением

3. Заполните пропуск.

Меркурий и Венера, чьи орбиты лежат внутри земной, называются _____ планетами.

Эталон ответа: внутренними

4. Заполните пропуск.

Закон всемирного тяготения сформулировал Исаак _____.

Эталон ответа: Ньютон

5. Заполните пропуск.

Теорию гелиоцентрической системы мира развил Николай _____.

Эталон ответа: Коперник

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

1. Заполните пропуск.

Галактика, в которой находится наша Солнечная система, называется _____ Путь.

Эталон ответа: Млечный

2. Заполните пропуск.

Световой год — это единица измерения _____ в астрономии.

Эталон ответа: расстояния

3. Заполните пропуск.

Сила, удерживающая планеты на орбите вокруг Солнца, — это сила _____.

Эталон ответа: тяготения

4. Заполните пропуск.

Раскаленная плазма, из которой состоит Солнце, называется _____.

Эталон ответа: плазмой

5. Заполните пропуск.

Темные, относительно холодные области на поверхности Солнца называются _____ пятнами.

Эталон ответа: солнечными

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

1. Заполните пропуск.

Взрыв звезды, сопровождающийся колоссальным выделением энергии, называется _____ сверхновой.

Эталон ответа: вспышкой

2. Заполните пропуск.

Остаток ядра звезды после взрыва сверхновой, состоящий из нейтронов, — это _____ звезда.

Эталон ответа: нейтронная

3. Заполните пропуск.

Объект, гравитация которого настолько велика, что его не может покинуть даже свет, — это черная _____.

Эталон ответа: дыра

4. Заполните пропуск.

Космическое тело, обращающееся вокруг звезды и имеющее шарообразную форму, но не очистившее свою орбиту, называется _____ планетой.

Эталон ответа: карликовой

5. Заполните пропуск.

Планета, вращающаяся вокруг звезды за пределами Солнечной системы, называется _____ планетой.

Эталон ответа: экзопланетой

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

1. Заполните пропуск.

Сгусток холодного газа и пыли в межзвездном пространстве, где рождаются звезды, называется молекулярным _____ туманностью.

Эталон ответа: облаком

2. Заполните пропуск.

Яркая полоса на небе, состоящая из множества звезд, — это Млечный _____ галактика.

Эталон ответа: Путь

3. Заполните пропуск.

Основной прибор для визуального наблюдения за небесными телами — это _____.

Эталон ответа: телескоп

4. Заполните пропуск.

Первый искусственный спутник Земли был запущен в 1957 году и назывался «_____».

Эталон ответа: Спутник-1

5. Заполните пропуск.

Первым человеком, полетевшим в космос, был Юрий _____.

Эталон ответа: Гагарин

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

1. Заполните пропуск.

Звездная система, состоящая из двух гравитационно связанных звезд, называется _____ звездой.

Эталон ответа: двойной

2. Заполните пропуск.

Период обращения Земли вокруг Солнца называется _____ год.

Эталон ответа: тропическим

3. Заполните пропуск.

Угол наклона оси вращения Земли к плоскости ее орбиты составляет примерно _____ градуса.

Эталон ответа: 23,5

4. Заполните пропуск.

Гипотетическая форма материи, которая не испускает электромагнитного излучения и проявляется только через гравитационное взаимодействие, называется _____ материей.

Эталон ответа: темной

5. Заполните пропуск.

Начало Вселенной, согласно современной космологической модели, положил Большой

Эталон ответа: Взрыв

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Астрономия — это наука о Земле, её строении и процессах, на ней происходящих.

1) Верно

2) **Неверно. Астрономия — это наука о небесных телах (звездах, планетах, кометах и т.д.), их строении, движении, происхождении и развитии.**

2. Верно ли утверждение.

Ближайшей к Земле звездой является Солнце.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Луна светится собственным светом.

1) Верно

2) **Неверно. Луна не светится сама, а лишь отражает солнечный свет.**

4. Верно ли утверждение.

Гелиоцентрическую систему мира, где Солнце находится в центре, разработал Николай Коперник.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Планеты движутся вокруг Солнца по круговым орбитам.

1) Верно

2) **Неверно. Согласно законам Кеплера, планеты движутся по эллиптическим орбитам, в одном из фокусов которых находится Солнце.**

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

1. Верно ли утверждение.

Меркурий — самая горячая планета Солнечной системы из-за близости к Солнцу.

1) Верно

2) **Неверно. Самой горячей планетой является Венера из-за сильнейшего парникового эффекта в её плотной атмосфере, несмотря на то, что Меркурий ближе к Солнцу.**

2. Верно ли утверждение.

Кольца есть только у планеты Сатурн.

1) Верно

2) **Неверно. Кольцевые системы обнаружены у всех планет-гигантов: Юпитера, Сатурна, Урана и Нептуна.**

3. Верно ли утверждение.

Марс часто называют «Красной планетой» из-за цвета его поверхности, обусловленного оксидами железа (ржавчиной).

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Между орбитами Марса и Юпитера находится пояс астероидов.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Уран и Нептун относятся к планетам земной группы.

1) Верно

2) **Неверно. Уран и Нептун являются ледяными гигантами (или газовыми гигантами).**

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

1. Верно ли утверждение.

Кометы состоят в основном из камня и металла.

1) Верно

2) **Неверно. Кометы — это «космические снежки», состоящие преимущественно из льда, замерзших газов и пыли.**

2. Верно ли утверждение.

Падающие звезды (метеоры) — это на самом деле небольшие частицы космической пыли, сгорающие в атмосфере Земли.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Солнечное затмение происходит, когда Луна попадает в тень Земли.

1) Верно

2) **Неверно. Солнечное затмение происходит, когда Луна проходит между Землей и Солнцем, отбрасывая тень на Землю.**

4. Верно ли утверждение.

Световой год — это единица измерения времени.

1) Верно

2) **Неверно. Световой год — это единица измерения расстояния, равная пути, который свет проходит в вакууме за один земной год.**

5. Верно ли утверждение.

Наша галактика называется Млечный Путь.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Солнце находится в центре галактики Млечный Путь.

1) Верно

2) **Неверно. Солнце расположено на окраине одного из спиральных рукавов галактики, примерно в 26 000 световых лет от её центра.**

2. Верно ли утверждение.

Черная дыра — это объект, гравитационное притяжение которого настолько велико, что его не может покинуть даже свет.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Взрыв звезды, который виден как невероятно яркая вспышка, называется вспышкой сверхновой.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Плутон считается полноценной планетой Солнечной системы по современной классификации Международного астрономического союза (МАС).

1) Верно

2) Неверно. С 2006 года Плутон классифицируется как карликовая планета.

5. Верно ли утверждение.

Первые планеты, открытые у других звезд, называются экзопланетами.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Возраст Вселенной, согласно современным данным, оценивается примерно в 4.5 миллиарда лет.

1) Верно

2) Неверно. Возраст Вселенной оценивается примерно в 13.8 миллиарда лет. 4.5 млрд лет — это возраст Земли и Солнечной системы.

2. Верно ли утверждение.

Теория, описывающая рождение и эволюцию Вселенной из сингулярности, называется теорией Большого Взрыва.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Темная материя — это вещество, которое не взаимодействует со светом и обнаруживается только по своему гравитационному влиянию.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Основным топливом для термоядерных реакций в недрах Солнца является гелий.

1) Верно

2) Неверно. Основное топливо для реакций в недрах Солнца — водород, который в процессе термоядерного синтеза превращается в гелий.

5. Верно ли утверждение.

Смена времен года на Земле происходит из-за изменения расстояния до Солнца.

1) Верно

2) Неверно. Смена времен года происходит из-за наклона оси вращения Земли к плоскости её орбиты, что приводит к изменению угла падения солнечных лучей в течение года.

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

1. Верно ли утверждение.

Полный оборот Земли вокруг своей оси относительно звезд называется сидерическими сутками.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Первый искусственный спутник Земли был запущен Советским Союзом и назывался «Спутник-1».

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Телескоп изобрел Исаак Ньютон.

1) Верно

2) Неверно. Первый практический телескоп был построен Галилео Галилеем в 1609 году.

4. Верно ли утверждение.

Все звезды, которые мы видим ночью невооруженным глазом, находятся в нашей галактике.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Нейтронная звезда образуется в результате гравитационного коллапса ядра массивной звезды после вспышки сверхновой.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Самая яркая звезда на ночном небе — Полярная.

1) Верно

2) Неверно. Самая яркая звезда ночного неба — Сириус.

2. Верно ли утверждение.

Венера имеет спутник.

1) Верно

2) Неверно. У Венеры нет естественных спутников.

3. Верно ли утверждение.

Масса Солнца составляет более 99% массы всей Солнечной системы.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Основной метод обнаружения первых экзопланет — это их прямое фотографирование в телескоп.

1) Верно

2) Неверно. Первые и большинство экзопланет обнаружены косвенными методами, например, методом лучевых скоростей или транзитным методом.

5. Верно ли утверждение.

Зодиакальные созвездия — это те, через которые проходит видимый путь Солнца (эклиптика) в течение года.

1) Верно

2) Неверно.

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«**Отлично**» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«**Хорошо**» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«**Удовлетворительно**» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«**Неудовлетворительно**» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой

1. Дайте определение астрономии как науки. Назовите её основные разделы.
2. Какие основные системы небесных координат вы знаете (горизонтальная и экваториальная)? Для каких целей они используются?
3. Перечислите основные типы телескопов (рефракторы, рефлекторы) и объясните принцип их работы.
4. Что такое световой год и парсек? Почему в астрономии используют эти единицы измерения, а не километры?
5. Опишите современную гелиоцентрическую модель Солнечной системы. Каковы основные законы, управляющие движением планет (законы Кеплера)?
6. Назовите и охарактеризуйте планеты земной группы. В чем их главные отличия от планет-гигантов?
7. Каковы основные характеристики и особенности планет-гигантов (Юпитер, Сатурн, Уран, Нептун)?
8. Что такое пояс Койпера и облако Оорта? Какие небесные тела там находятся?
9. Дайте определение малым телам Солнечной системы. Чем отличаются астероиды, кометы и метеороиды?
10. Объясните причины смены времен года на Земле. Почему в июле (в афелии) на Земле не жарче, чем в январе (в перигелии)?
11. Чем объясняется смена фаз Луны? При каких условиях происходят солнечные и лунные затмения?
12. Опишите внутреннее строение и основные слои атмосферы Солнца.
13. Каков источник энергии Солнца? Опишите процессы, происходящие в его ядре.
14. Что такое солнечная активность (пятна, протуберанцы, вспышки) и как она влияет на Землю?
15. Назовите основные физические характеристики звезд (светимость, температура, масса, размер). Как они связаны между собой?
16. Объясните, как и почему звезды классифицируют по спектральным классам (O, B, A, F, G, K, M).
17. Что показывает диаграмма Герцшпрунга-Рассела? Где на ней располагаются главная последовательность, красные гиганты и белые карлики?
18. Опишите основные этапы эволюции звезды солнечной массы от протозвезды до белого карлика.
19. Чем заканчивается эволюция массивных звезд? Что такое сверхновая, нейтронная звезда и черная дыра?
20. Опишите строение нашей Галактики (Млечный Путь). Каково место Солнечной системы в ней?
21. По какому принципу Эдвин Хаббл классифицировал галактики? Назовите основные типы.
22. Что такое красное смещение в спектрах галактик? Как Э. Хаббл связал его с расстояниями до галактик?
23. Сформулируйте основной закон космологии — закон Хаббла. О чем свидетельствует его открытие?
24. В чем суть теории Большого Взрыва? Какие наблюдательные факты (реликтовое излучение, химический состав) служат её доказательствами?
25. Что понимают под «темной материей» и «темной энергией»? Какие наблюдаемые явления указывают на их существование?

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ОУД.09(У) ЭКОНОМИКА

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Баринова Е.В., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Миронова Т.Е.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Экономика» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	

антикоррупционного поведения.		пороговый уровень сформированности
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

Наука о том, как общества используют ограниченные ресурсы для производства товаров и услуг и распределяют их среди людей, называется _____.

Эталон ответа: экономика

2. Заполните пропуск:

Ограниченность доступных ресурсов относительно безграничных человеческих потребностей называется _____.

Эталон ответа: редкость

3. Заполните пропуск:

Выбор наилучшей альтернативы из числа отвергнутых при принятии решения называется _____ издержками.

Эталон ответа: альтернативными

4. Заполните пропуск:

Система организации общества, основанная на частной собственности, конкуренции и свободе выбора, называется _____ экономикой.

Эталон ответа: рыночной

5. Заполните пропуск:

Экономическая система, в которой все решения о производстве и распределении принимаются государством, называется _____ экономикой.

Эталон ответа: командной

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

1. Заполните пропуск:

Количество товара, которое покупатели готовы и могут купить по определенной цене в заданный период времени, называется _____.

Эталон ответа: спросом

2. Заполните пропуск:

Количество товара, которое продавцы готовы и могут предложить к продаже по определенной цене в заданный период времени, называется _____.

Эталон ответа: предложением

3. Заполните пропуск:

Цена, при которой объем спроса равен объему предложения, называется _____ ценой.

Эталон ответа: равновесной

4. Заполните пропуск:

Ситуация на рынке, когда величина предложения превышает величину спроса при данной цене, называется _____.

Эталон ответа: избытком

5. Заполните пропуск:

Показатель, отражающий степень изменения объема спроса в ответ на изменение цены, называется ценовой _____ спроса.

Эталон ответа: эластичностью

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

1. Заполните пропуск:

Конкурентная структура рынка, где множество фирм продают однородную продукцию, а вход и выход свободны, называется _____ конкуренцией.

Эталон ответа: чистой

2. Заполните пропуск:

Рынок, на котором доминирует один продавец, называется _____.

Эталон ответа: монополией

3. Заполните пропуск:

Дополнительные издержки, связанные с производством еще одной единицы продукции, называются _____ издержками.

Эталон ответа: предельными

4. Заполните пропуск:

Дополнительный доход, полученный от продажи еще одной единицы продукции, называется _____ доходом.

Эталон ответа: предельным

5. Заполните пропуск:

Лицо, которое организует бизнес, принимает на себя риск и комбинирует ресурсы для производства товаров и услуг, называется _____.

Эталон ответа: предпринимателем

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

1. Заполните пропуск:

Общая стоимость всех конечных товаров и услуг, произведенных в стране за год, называется валовым _____ продуктом (ВВП).

Эталон ответа: внутренним

2. Заполните пропуск:

Устойчивое повышение общего уровня цен на товары и услуги называется _____.

Эталон ответа: инфляцией

3. Заполните пропуск:

Показатель, отражающий долю рабочей силы, которая не имеет работы, но активно ищет ее, называется уровнем _____.

Эталон ответа: безработицы

4. Заполните пропуск:

Циклические колебания уровня деловой активности (производства, занятости, доходов) называются экономическим _____.

Эталон ответа: циклом

5. Заполните пропуск:

Политика правительства в области налогообложения и государственных расходов называется _____ политикой.

Эталон ответа: фискальной

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

1. Заполните пропуск:

Политика центрального банка, направленная на контроль за денежной массой и процентными ставками, называется _____ политикой.

Эталон ответа: денежно-кредитной

2. Заполните пропуск:

Сумма всех доходов, полученных резидентами страны за определенный период, называется валовым _____ доходом (ВНД).

Эталон ответа: национальным

3. Заполните пропуск:

Государственный _____ — это план доходов и расходов государства на определенный период.

Эталон ответа: бюджет

4. Заполните пропуск:

Ситуация, при которой государственные расходы превышают доходы, называется бюджетным _____.

Эталон ответа: дефицитом

5. Заполните пропуск:

Общая сумма денег, доступная в экономике в данный момент, называется денежной _____.

Эталон ответа: массой

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

1. Заполните пропуск:

Всеобщий эквивалент, служащий мерой стоимости, средством обращения и платежа, — это _____.

Эталон ответа: деньги

2. Заполните пропуск:

Учреждение, которое принимает вклады, выдает кредиты и обеспечивает движение денег, называется _____.

Эталон ответа: банком

3. Заполните пропуск:

Главный банк страны, который регулирует денежное обращение и контролирует работу коммерческих банков, называется _____ банком.

Эталон ответа: центральным

4. Заполните пропуск:

Цена, которую заемщик платит за использование заемных денег, выраженная в процентах от суммы кредита за год, называется _____ ставкой.

Эталон ответа: процентной

5. Заполните пропуск:

Финансовый инструмент, удостоверяющий право его владельца на часть имущества и доходов компании, называется _____.

Эталон ответа: акцией

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

1. Заполните пропуск:

Долговая ценная бумага, по которой эмитент обязуется выплатить владельцу её номинальную стоимость с процентами, называется _____.

Эталон ответа: облигацией

2. Заполните пропуск:

Систематизированный перечень доходов и расходов семьи (или человека) за определенный период называется семейным _____.

Эталон ответа: бюджетом

3. Заполните пропуск:

Часть дохода, не израсходованная на текущее потребление, называется _____.

Эталон ответа: сбережениями

4. Заполните пропуск:

Экономическое взаимодействие стран, ведущее к сближению и взаимозависимости национальных хозяйств, называется _____.

Эталон ответа: глобализацией

5. Заполните пропуск:

Продажа товаров и услуг за границу называется _____.

Эталон ответа: экспортом

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

1. Заполните пропуск:

Покупка товаров и услуг из-за границы называется _____.

Эталон ответа: импортом

2. Заполните пропуск:

Разница между стоимостью экспорта и импорта страны за определенный период называется торговым _____.

Эталон ответа: балансом

3. Заполните пропуск:

Политика защиты внутреннего рынка от иностранной конкуренции с помощью тарифов и других барьеров называется _____.

Эталон ответа: протекционизмом

4. Заполните пропуск:

Добровольный отказ от тарифов и других ограничений в торговле между странами называется _____ торговлей.

Эталон ответа: свободной

5. Заполните пропуск:

Обменный _____ — это цена денежной единицы одной страны, выраженная в денежных единицах другой страны.

Эталон ответа: курс

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

1. Заполните пропуск:

Основные производственные ресурсы (земля, труд, капитал, предпринимательские способности) называются факторами _____.

Эталон ответа: производства

2. Заполните пропуск:

Процесс создания товаров и услуг называется _____.

Эталон ответа: производством

3. Заполните пропуск:

Деятельность по продвижению товара или услуги на рынок, изучению спроса и формированию цены, называется _____.

Эталон ответа: маркетингом

4. Заполните пропуск:

Концентрация производства на выпуске определенных видов продукции или деятельности называется _____.

Эталон ответа: специализацией

5. Заполните пропуск:

Соглашение между работодателями и работниками (профсоюзами) об условиях труда и его оплаты называется коллективным _____.

Эталон ответа: договором

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Экономика изучает, как общество использует ограниченные ресурсы для производства товаров и услуг и распределяет их.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Альтернативные (вмененные) издержки — это цена покупки товара в магазине.

1) Верно

2) Неверно. Альтернативные издержки — это стоимость наилучшей упущенной альтернативы, от которой пришлось отказаться при выборе.

3. Верно ли утверждение.

Закон спроса гласит: чем выше цена товара, тем меньше величина спроса на него (при прочих равных условиях).

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Предложение товара обычно растет при снижении его цены.

1) Верно

2) Неверно. Согласно закону предложения, чем выше цена товара, тем больше величина его предложения (и наоборот).

5. Верно ли утверждение.

Равновесная цена устанавливается в точке, где объем спроса равен объему предложения.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Товары-комплементы — это товары, которые могут заменять друг друга в потреблении

(например, чай и кофе).

1) Верно

2) **Неверно. Товары, заменяющие друг друга (чай/кофе), называются товарами-субститутами.**

2. Верно ли утверждение.

Монополия — это рыночная структура с большим количеством продавцов, предлагающих дифференцированную продукцию.

1) Верно

2) **Неверно. Это характеристика монополистической конкуренции.**

3. Верно ли утверждение.

Основной мотив деятельности фирмы в рыночной экономике — максимизация прибыли.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Переменные издержки — это затраты, которые не меняются с изменением объема производства (например, аренда помещения).

1) Верно

2) **Неверно. Это постоянные издержки.**

5. Верно ли утверждение.

Предельный доход — это дополнительный доход от продажи еще одной единицы продукции.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

ВВП (валовой внутренний продукт) измеряет общую стоимость всех конечных товаров и услуг, произведенных на территории страны за год.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Инфляция — это устойчивое снижение общего уровня цен в экономике.

1) Верно

2) **Неверно. Инфляция — это устойчивое повышение общего уровня цен. Снижение называется дефляцией.**

3. Верно ли утверждение.

Циклическая безработица связана со сменой времени года и характерна для сельского хозяйства.

1) Верно

2) **Неверно. Это сезонная безработица.**

4. Верно ли утверждение.

Экономический рост может измеряться увеличением реального ВВП на душу населения.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Фискальная (бюджетно-налоговая) политика осуществляется центральным банком через изменение процентных ставок?

1) Верно

2) Неверно. Фискальная политика — это политика правительства в области налогов и государственных расходов.

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

1. Верно ли утверждение.

Верно ли, что государственный бюджет — это план доходов и расходов государства на определенный период?

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Верно ли, что дефицит государственного бюджета возникает, когда расходы превышают доходы?

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Верно ли, что основными функциями денег являются мера стоимости, средство обращения и средство накопления?

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Верно ли, что коммерческие банки занимаются исключительно хранением сбережений населения и не выдают кредиты?

1) Верно

2) Неверно. Основные функции коммерческого банка — привлечение вкладов и выдача кредитов.

5. Верно ли утверждение.

Верно ли, что акция — это долговая ценная бумага, дающая право на возврат номинала и получение процентов?

1) Верно

2) Неверно. Акция — это долевая ценная бумага, дающая право на часть собственности и доходов компании.

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

1. Верно ли утверждение.

Верно ли, что диверсификация инвестиционного портфеля помогает снизить риски?

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Верно ли, что импорт — это вывоз товаров и услуг из страны для продажи на внешнем рынке?

1) Верно

2) Неверно. Импорт — это ввоз товаров и услуг в страну.

3. Верно ли утверждение.

Верно ли, что положительное сальдо торгового баланса означает, что экспорт страны превышает её импорт?

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Верно ли, что протекционизм — это политика полной отмены пошлин и ограничений в международной торговле?

1) Верно

2) **Неверно. Протекционизм — это политика защиты внутреннего рынка от иностранной конкуренции с помощью пошлин и барьеров.**

5. Верно ли утверждение.

Верно ли, что обменный курс показывает, сколько единиц иностранной валюты можно купить за одну единицу национальной валюты?

1) **Верно**

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Верно ли, что к факторам производства традиционно относят землю, труд, капитал и предпринимательские способности?

1) **Верно**

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Верно ли, что рента — это факторный доход, получаемый собственником капитала?

1) Верно

2) **Неверно. Рента — это доход от собственности на землю и другие природные ресурсы.**

3. Верно ли утверждение.

Верно ли, что конкуренция стимулирует производителей снижать издержки и улучшать качество продукции?

1) **Верно**

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Верно ли, что олигополия — это рынок, где множество мелких фирм производят схожую, но не идентичную продукцию?

1) Верно

2) **Неверно. Это монополистическая конкуренция.**

5. Верно ли утверждение.

Верно ли, что маркетинг включает в себя изучение спроса, продвижение товара и формирование цены?

1) **Верно**

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Верно ли, что номинальный ВВП измеряет стоимость произведенных товаров и услуг в текущих ценах, а реальный ВВП — в ценах базового года (с поправкой на инфляцию)?

1) **Верно**

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Верно ли, что уровень безработицы рассчитывается как отношение числа безработных

к общей численности населения страны?

1) Верно

2) **Неверно. Уровень безработицы — это отношение числа безработных к численности рабочей силы (экономически активного населения).**

3. Верно ли утверждение.

Верно ли, что фаза экономического цикла, характеризующаяся спадом деловой активности, ростом безработицы, называется рецессией?

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Верно ли, что увеличение учетной ставки центральным банком обычно ведет к удешевлению кредитов для бизнеса и населения?

1) Верно

2) **Неверно. Увеличение учетной ставки ведет к удорожанию кредитов, что является мерой сдерживания инфляции.**

5. Верно ли утверждение.

Верно ли, что косвенные налоги (например, НДС, акцизы) включаются в цену товара и фактически оплачиваются потребителем?

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Верно ли, что ликвидность — это способность актива быть быстро проданным по цене, близкой к рыночной?

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Верно ли, что дивиденды — это периодические выплаты владельцам облигаций?

1) Верно

2) **Неверно. Дивиденды — это часть прибыли, выплачиваемая владельцам акций.**

3. Верно ли утверждение.

Верно ли, что глобализация ведет к увеличению взаимозависимости национальных экономик?

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Верно ли, что сравнительное преимущество — это способность страны производить товар с абсолютно меньшими издержками, чем другие страны?

1) Верно

2) **Неверно. Это определение абсолютного преимущества.**

5. Верно ли утверждение.

Верно ли, что ВТО (Всемирная торговая организация) устанавливает правила международной торговли и разрешает споры?

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Верно ли, что экономическая рента — это доход, значительно превышающий минимально необходимый для того, чтобы удержать ресурс в данной сфере использования?

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Верно ли, что внешние эффекты (экстерналии) — это издержки или выгоды, которые несут или получают третьи лица, не участвующие в сделке (например, загрязнение воздуха)?

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Верно ли, что общественные блага характеризуются принципом неисключаемости и несоперничества в потреблении (например, национальная оборона)?

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Верно ли, что кривая производственных возможностей иллюстрирует проблему выбора в условиях неограниченности ресурсов?

1) Верно

2) Неверно. КПВ иллюстрирует проблему выбора в условиях ограниченности ресурсов, показывая альтернативные комбинации производства двух товаров.

5. Верно ли утверждение.

Верно ли, что сбережения представляют собой часть дохода, не израсходованную на текущее потребление?

1) Верно

2) Неверно.

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой

1. Дайте определение экономики как науки. В чем состоит основная экономическая проблема любого общества?
2. Объясните суть концепции альтернативных (вмененных) издержек. Приведите пример.
3. Сформулируйте закон спроса и закон предложения. Что такое величина спроса и величина предложения?
4. Что такое рыночное равновесие? Как оно устанавливается и что происходит при установлении цены ниже или выше равновесной?
5. Что показывает ценовая эластичность спроса? Какой спрос считается эластичным, а какой неэластичным?
6. Дайте характеристику рынка совершенной (чистой) конкуренции. Назовите его основные признаки.
7. В чем заключаются особенности рынка монополистической конкуренции? Приведите примеры.
8. Дайте определение постоянных и переменных издержек фирмы. Как они ведут себя при изменении объема производства?
9. Что такое предельный доход (MR) и предельные издержки (MC)? Какой принцип ($MR=MC$) лежит в основе максимизации прибыли фирмы?
10. Назовите основные источники финансирования бизнеса (внутренние и внешние).
11. Что измеряет валовой внутренний продукт (ВВП)? В чем разница между номинальным и реальным ВВП?
12. Что такое экономический цикл? Опишите его основные фазы (подъем, пик, спад, дно).
13. Перечислите основные виды безработицы (фрикционная, структурная, циклическая). Какая из них считается неизбежной в рыночной экономике?
14. Объясните, какую роль в экономике играют коммерческие банки. Назовите их основные функции.
15. Что такое семейный бюджет? Из чего состоят его доходная и расходная части?
16. Дайте определение финансовым инвестициям. Чем акция отличается от облигации?
17. Что такое инфляция? Как она влияет на покупательную способность денег и доходы населения?
18. Что показывает кривая производственных возможностей (КПВ)? Как с ее помощью иллюстрируются проблемы выбора и альтернативных издержек?
19. Назовите основные факторы производства и соответствующие им виды факторных доходов (рента, заработная плата, процент, прибыль).
20. Что такое специализация и разделение труда? Как они влияют на производительность?

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

Перечень вопросов, выносимых на экзамен

1. Проанализируйте, как устанавливается равновесие на рынке с помощью механизма цен. Что происходит с избытком и дефицитом?
2. Объясните понятие «эластичность предложения». От каких факторов она зависит?
3. Дайте развернутую характеристику олигополии как рыночной структуры. В чем состоят основные особенности поведения фирм-олигополистов?
4. Проанализируйте социально-экономические последствия монополизации рынка. Каковы возможные методы антимонопольного регулирования?
5. Что такое естественная монополия? Почему государство часто регулирует деятельность естественных монополий, а не борется с ними?
6. Опишите модель поведения фирмы-монополиста. Почему монополист не производит на участке неэластичного спроса?
7. Раскройте содержание теории общественного выбора. В чем заключается проблема «безбилетника» при производстве общественных благ?
8. Что такое внешние эффекты (экстерналии)? Приведите примеры положительных и отрицательных внешних эффектов и возможные способы их интернализации.
9. Какую роль в современной экономике играет маркетинг? Опишите основные элементы комплекса маркетинга (4Р).
10. Опишите методы расчета ВВП по расходам и по доходам. Какие компоненты входят в каждый подход?
11. В чем разница между валовым внутренним продуктом (ВВП) и валовым национальным доходом (ВНД)?
12. Проанализируйте виды и последствия инфляции (ожидаемая/неожидаемая, сбалансированная/несбалансированная). Что такое инфляционная спираль?
13. Каковы инструменты и цели денежно-кредитной (монетарной) политики Центрального банка? Объясните, как изменение ключевой ставки влияет на экономику.
14. Каковы инструменты и цели фискальной (бюджетно-налоговой) политики государства? В чем разница между дискреционной и недискреционной политикой?
15. Что такое государственный бюджет? Объясните понятия бюджетного дефицита и профицита. Каковы основные источники покрытия дефицита?
16. Дайте определение экономическому росту. В чем разница между экстенсивным и интенсивным типами роста?
17. Объясните содержание теории сравнительных преимуществ Давида Рикардо. Как она обосновывает выгоды международной торговли?

18. Что такое платежный баланс страны? Опишите структуру его основных счетов (счет текущих операций, счет операций с капиталом).
19. Какие существуют виды валютных курсов (фиксированный, плавающий)? Как девальвация и ревальвация национальной валюты влияют на экономику?
20. В чем заключаются основные причины и формы международного движения капитала (прямые и портфельные инвестиции)?
21. Что изучает поведенческая экономика? Как концепция «ограниченной рациональности» (Г. Саймон) меняет представление о принятии экономических решений?
22. Раскройте суть неоинституциональной экономической теории. Что такое транзакционные издержки и как они влияют на структуру экономических организаций?
23. Проанализируйте вклад представителей классической политической экономии (А. Смит, Д. Рикардо) в развитие экономической науки.
24. В чем заключалась суть «Кейнсианской революции»? Как Дж.М. Кейнс предлагал бороться с экономическими кризисами?
25. Опишите основные положения монетаризма (М. Фридман). Какую роль монетаристы отводят денежной массе в регулировании экономики?
26. Каковы основные причины и экономические последствия глобализации? Кто выигрывает и кто проигрывает в этом процессе?
27. Что такое «устойчивое развитие»? Как в его концепции сочетаются экономические, социальные и экологические цели?
28. Проанализируйте современные проблемы и перспективы развития цифровой экономики (платформенные бизнес-модели, данные как ресурс).
29. В чем заключается специфика рынка труда? Какие неденежные факторы влияют на выбор профессии и предложение труда?
30. Каковы, на ваш взгляд, наиболее актуальные экономические вызовы для России в среднесрочной перспективе? Обоснуйте свой ответ.

Критерии оценки экзамена

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ОУД.10(У) ГЕОГРАФИЯ

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Сизова И.Г., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Миронова Т.Е.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «География» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	

антикоррупционного поведения.		пороговый уровень сформированности
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

Одним из этапов формирования политической карты мира является средневековое время. Чрезвычайно важную роль начинает играть религия и торговля. На этом этапе великие путешественники открывают новые территории и ценные материки. Например, А. Тасман описывает Австралию и даёт понимание её границ; Х. Колумб открывает берега Америки. Иное название этого этапа - эпоха _____ географических открытий.

Эталон ответа: Великих

2. Заполните пропуск (цифрой):

_____ государственных образований являются членами ООН.

Эталон ответа: 193

3. Заполните пропуск:

Страны-квартиродатчики на примере Кипра, Ливана, Бахрейна не обладают практически никакими ресурсами, но имеют выгодную географическое положение, что позволяет им создать на своей территории _____ зоны, - разновидность свободной экономической зоны, где ТНК открывают свои филиалы в силу снижения налоговой ставки.

Эталон ответа: оффшорные

4. Заполните пропуск:

_____ – это показатель, который рассчитывается исходя из информации о запасах ресурса и добыче сырья / численности населения, и выражается либо в количестве лет, на которое хватит данного ресурса, либо в количестве га на душу населения.

Эталон ответа: Ресурсообеспеченность

5. Заполните пропуск:

_____ – исторически сложившаяся группа людей, имеющих сходные, передаваемые по наследству признаки внешности (цвет кожи, форму носа и губ и т.д.), и формировавшаяся на одной территории.

Эталон ответа: Раса

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

1. Заполните пропуск:

_____ - это трёхмерная уменьшенная модель Земли. По видам выделяют: физический и политический.

Эталон ответа: глобус

2. Заполните пропуск:

Метод _____ - один из древнейших методов, который существует уже более 2 тыс. лет. В результате путешествий и полевых исследований собиралось определённое количество сведений о географических объектах, явлениях, процессах. После сбора или накопления достаточного количества информации о том или ином географическом объекте, явлении, процессе приступали к анализу этой информации.

Эталон ответа: описания

3. Заполните пропуск:

Зелёная энергетика позволяет получать энергию без отрицательных экологических

последствий. Основными видами добычи «такой» энергии являются солнечная энергия, ветровая энергия и _____.

Эталон ответа: гидроэнергетика

4. Заполните пропуск:

Продовольственная проблема является одной из наиболее острых проблем современного человечества. Вопросами обеспеченности продовольствием различных регионов и стран мира занимается Международная сельскохозяйственная и _____ организация при ООН.

Эталон ответа: продовольственная

5. Заполните пропуск:

_____ ресурсы – тела и силы природы, которые на данном уровне развития производительных сил могут быть использованы в хозяйственной антропогенной деятельности человека и направлены на удовлетворение потребностей общества.

Эталон ответа: природные

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

1. Заполните пропуск:

_____ карты - список или таблица условных обозначений на карте с разъяснением их значения.

Эталон ответа: Легенда

2. Заполните пропуск:

В 1481—1484 гг. он принимал участие в экспедиции к Золотому Берегу.

Во время плавания путешественникам удалось достичь берегов Анголы. Португальцы обогнули Африку с юга и, выйдя в Индийский океан, повернули обратно. Таким образом был найден морской путь в Индию. Великий путешественник _____ да Гама. дал название мысу Бурь, который позднее переименовали мысом Доброй Надежды.

Эталон ответа: Васко

3. Заполните пропуск (цифрой):

Согласно климатической карте мира, на Земле выделяют _____ климатических поясов.

Эталон ответа: 13

4. Заполните пропуск:

_____ море связано на западе с Атлантическим океаном Гибралтарским проливом. 4 его акватории являются бассейнами этого моря и омывают берега 21-ого государства. Крупнейшие острова, расположенные в этой акватории: Балеарские, Корсика, Сардиния, Сицилия, Крит и Кипр.



Эталон ответа: Средиземное

5. Заполните пропуск:

В центральной Африке проживают представители _____ расы, в северной её части - индо-евразийские европеоиды.

Эталон ответа: негроидной

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

руководством, клиентами.

1. Заполните пропуск:

_____ хозяйство — это совокупность национальных хозяйств всех стран мира, связанных между собой системой международного разделения труда и международных экономических отношений.

Эталон ответа: Мировое

2. Заполните пропуск:

Основу _____ комплекса составляют две крупные отрасли промышленности - чёрная и цветная металлургия.

Эталон ответа: металлургического

3. Заполните пропуск:

_____ прирост_ - это показатель разности между числом родившихся и умерших за определенный промежуток времени. Его величина может быть как положительной, так и отрицательной.

Эталон ответа: Естественный

4. Заполните пропуск:

Параметрами, определяющими индекс человеческого развития, являются _____ показателя: индекс средней продолжительности, уровень образования и индекс паритета покупательной способности населения.

Эталон ответа: 3

5. Заполните пропуск:

_____ – рост доли городского населения.

Эталон ответа: Урбанизация

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

1. Заполните пропуск:

Природные ресурсы по характеру исчерпаемости делятся на _____ и невозобновимые.

Эталон ответа: возобновимые

2. Заполните пропуск:

Этот этап называют стадией «детства» мировой экономики. На этом этапе главной первоочередной задачей являлось обеспечение пропитания, а видами деятельности человека были охота, рыболовство, собирательство. Название этого этапа - _____ хозяйство.

Эталон ответа: присваивающее

3. Заполните пропуск:

_____ производит и отправляет на экспорт до 35% кофе в мире. Также страна входит в первую пятерку стран мира по сбору сои, какао, по поголовью крупного рогатого скота и свиней.

Эталон ответа: Бразилия.

4. Заполните пропуск (цифрой):

Фертильный возраст (по версии Всемирной организации здравоохранения) длится с 15 до _____ лет.

Эталон ответа: 49

5. Заполните пропуск (цифрой):

Численность населения мира составляет более _____ млрд. человек.

Эталон ответа: 8

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

1. Заполните пропуск:

_____ климата является острой глобальной экологической проблемой. Негативные аспекты этой проблемы наблюдаются в сокращении площади арктических льдов и нарушении традиционного режима циркуляции атмосферы.

Эталон ответа: Потепление

2. Заполните пропуск (цифрой):

На территории Российской Федерации проживают более _____ народностей.

Эталон ответа: 190

3. Заполните пропуск:

Специализация хозяйства отдельных стран мира на производстве определённых видов продукции и обмене ею называется _____ специализацией.

Эталон ответа: международной

4. Заполните пропуск:

Постоянный процесс совершенствования техники и технологий, введения инноваций в процесс производства называется научно-_____ прогресс.

Эталон ответа: технический

5. Заполните пропуск:

Самым крупнейшим морским портом Европы является _____.

Эталон ответа: Роттердам

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

1. Заполните пропуск:

Наиболее активно для добычи природного газа и нефти используется шельф _____ залива.

Эталон ответа: Персидского

2. Заполните пропуск:

Международная экономическая кооперация ОПЕК расшифровывается как организация стран _____ нефти.

Эталон ответа: экспортёров

3. Заполните пропуск:

Территориальное сочетание природных ресурсов в совокупности даёт _____ - ресурсный потенциал региона. Это совокупность природных ресурсов, которые могут быть использованы в хозяйственной деятельности с учётом тенденций научно-технического прогресса.

Эталон ответа: природно

4. Заполните пропуск:

Наибольшей площадью лесов обладают страны Россия, Бразилия, _____, США, Китай.

Эталон ответа: Канада

5. Заполните пропуск:

Воспроизводство населения бывает двух типов: _____ и расширенное / суженое.

Эталон ответа: простое

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и

иностранном языке.

1. Заполните пропуск:

Причина внешней миграции в большинстве своём обусловлена _____ факторами. Материальная нужда заставляет людей покидать прежнее место жительства и осваиваться на новом рынке труда.

Эталон ответа: экономическими

2. Заполните пропуск (цифрой):

Условие существования агломерации тесно связано с логистической доступностью. Агломерация считается таковой, если человек может потратить менее _____ минут, чтобы добраться до места работы. 10-15% населения России именно поэтому и выбирают жильё в городских полицентрических агломерациях.

Эталон ответа: 90

3. Заполните пропуск:

В 2014 г. из членства «Большой Семёрки» была исключена _____.

Эталон ответа: Российская Федерация

4. Заполните пропуск:

Основной экономической отраслью для стран - «азиатских тигров второй волны» является _____.

Эталон ответа: туризм

5. Заполните пропуск:

Одним из наименее урбанизированных регионов мира является _____. В настоящее время в здешних городах проживает 40% населения региона.

Эталон ответа: Африка

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

1. Заполните пропуск:

Территория, расположенная вблизи побережья океана или моря, называется _____ зона.

Эталон ответа: Приморская

2. Заполните пропуск:

Один из крупнейших водных каналов, значительно сокращающий морской путь из Атлантического океана в Тихий океан, называется _____ канал.

Эталон ответа: Панамский

3. Заполните пропуск:

Географический регион, расположенный между Европой и Азией, называющийся _____ Сибирь, известен крупными запасами нефти и газа.

Эталон ответа: Западная

4. Заполните пропуск:

Страна, известная крупнейшими в Европе железными рудниками Курской магнитной аномалии, расположена в регионе, называемом _____ федеральный округ России.

Эталон ответа: Центральный

5. Заполните пропуск:

Крупнейший торговый партнер России по грузоперевозкам и поставкам сырья на европейском континенте — это _____.

Эталон ответа: Германия

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Уровень безработицы не влияет на качество жизни населения.

1) Верно

2) Неверно. Уровень безработицы влияет на качество жизни населения.

2. Верно ли утверждение.

Китай как уверенно экономическая развитая страна является членом «Большой семёрки».

1) Верно

2) Неверно. Китай не входит в состав «Большой семёрки».

3. Верно ли утверждение.

Электроэнергетика, чёрная и цветная металлургия, топливная и пищевая промышленность являются загрязнителями природной среды.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Солнечная энергия (излучение) как ресурс относится к группе исчерпаемых невозобновимых.

1) Верно

2) Неверно. Она классифицируется как возобновляемый источник энергии, поскольку Солнце обеспечивает практически бесконечный поток излучения, доступный человеку на протяжении многих миллиардов лет.

5. Верно ли утверждение.

Понятие «демографическая зима» можно охарактеризовать как явление, при котором рождаемость и смертность в стране близки к нулю, причём доля естественного прироста населения также близка к нулю.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Снимки, полученные путём спутниковой фотосъёмки из космоса, являются источником географической информации.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Проблема народонаселения вызвана неправомерной проводящейся демографической политикой.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Островные, приморские, континентальные, страны-архипелаги – это классификация стран по особенностям географического положения.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Миграции бывают только государственные и сезонные.

1) Верно

2) Неверно. Различают экономические, политические, социальные, экологические и др., среди которых выделяют также государственные.

5. Верно ли утверждение.

Согласно труду Ж. Готмана, термин мегалополис (или мегаполис) используется для описания интенсивно развивающегося урбанистического региона.

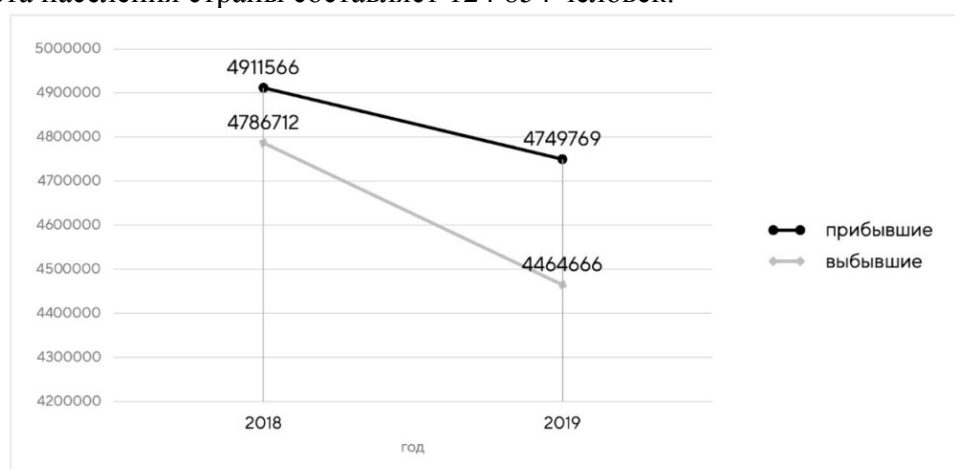
1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Согласно диаграмме международной миграции населения России, доля миграционного прироста населения страны составляет 124 854 человек.



Международная миграция России, человек

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Картограмма – это изображение, на которое нанесена статистическая информация, определяющая интенсивность какого-либо явления в территориальных единицах.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

На видимом фрагменте физической карты присутствует легенда, которая раскрывает её содержание.



1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Географические атласы могут дифференцироваться только по формату и способу использования.

1) Верно

2) **Неверно. Географические атласы различаются не только по формату и способу использования, но и по масштабу охвата территории, по содержанию картографического материала, по назначению, по форме представления и по целевой аудитории**

5. Верно ли утверждение.

Топографические карты используются для планирования военных операций, а также авиацией в качестве полётных карт.

1) **Верно**

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Ресурсообеспеченность - это показатель, характеризующий уровень обеспеченности человечества (или какой-либо страны) данным видом природного ресурса, выражающийся либо в количестве лет (на которое хватит данного ресурса), либо в запасах ресурса на душу населения.

1) **Верно**

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

При исследовании и расчёте доли естественного прироста населения важным показателем является исключительно рождаемость.

1) Верно

2) **Неверно. Важными показателями для исследования и расчета естественной динамики численности населения являются оба показателя: рождаемость и смертность.**

3. Верно ли утверждение.

Важнейшими показателями, характеризующими место той или иной страны в мировой экономике, являются ВВП и ВНП.

1) **Верно**

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Главными факторами для оценки индекса человеческого развития страны являются уровень смертности, уровень коррупции и преступности.

1) Верно

2) **Неверно. Индекс человеческого развития определяется тремя основными компонентами: здоровье и долголетие, образование, достойный уровень жизни.**

5. Верно ли утверждение.

Капиталистические отношения как форма ведения производства начали зарождаться на этапе развития постиндустриального мирового хозяйства.

1) Верно

2) **Неверно. Капиталистические отношения сформировались задолго до этапа постиндустриального развития.**

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

1. Верно ли утверждение.

Экономико-географическая агломерация может быть как моноцентрической, так и полицентрической.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Электроэнергетика, чёрная и цветная металлургия, топливная и пищевая промышленность являются загрязнителями природной среды.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Ведущая отрасль материального хозяйства подавляющего большинства африканских стран - сельское хозяйство.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

До 2024 г. в БРИКС имело членство 5 стран. С 1 января 2024 г. участников стало вдвое больше - присоединились Саудовская Аравия, Эфиопия, ОАЭ, Иран, Египет.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Япония занимает 3 место в мире по обеспеченности населения лесом.

1) Верно

2) Неверно. Лидирующие позиции занимают такие страны, как Россия, Бразилия и Канада, обладающие огромными площадями лесных массивов.

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

1. Верно ли утверждение.

На планете Земля существует 7 материков.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

На планете Земля выделяют 5 мировых океанов.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Географическая наука включает в себя отрасли истории, экономики, социологии, обществознания, демографии, антропологии.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Российская Федерация занимает 1 место в мире по площади территории.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Больше всего природного газа добывается на территориях Нигерии, Алжира, Венесуэлы.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

На долю стран «Большой семёрки» приходится около 50% мирового валового продукта и промышленного производства.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Российская Федерация является страной с республиканской формой правления

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Пакистан является страной-гигантом одновременно по численности населения и площади.

1) Верно

2) Неверно. По площади территория Пакистана сравнительно невелика, что позволяет отнести страну скорее к государствам среднего размера.

4. Верно ли утверждение.

Этническая группа - это биологическая категория, а раса - это группа людей, объединенных общим происхождением, культурой и языком.

1) Верно

2) Неверно. Этническая принадлежность связана с культурной идентификацией, а расовая — с устаревшими биологическими концепциями.

5. Верно ли утверждение.

Ватикан не имеет выхода к морю.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Страны-архипелаги расположены на группе островов, находящихся рядом с друг другом.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Российская Федерация граничит с 18-ю странами в общей совокупности по суше и по морю.

1) Верно.

2) Неверно

3. Верно ли утверждение.

Полуостров Индостан находится в Индийском океане у юго-восточного побережья Африки.

1) Верно

2) Неверно. Полуостров находится ближе к Юго-Восточной Азии, а не к Африке.

4. Верно ли утверждение.

Бразилия является лидером по отраслевому экспорту льна.

1) Верно

2) Неверно. Основными экспортёрами льна являются страны Европы, особенно Беларусь, Россия и Украина.

5. Верно ли утверждение.

Длительный период независимого развития, прочные устоявшиеся традиции, приоритетное развитие сферы услуг - это условия развития развитых стран.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Китай расположен южнее Индии.

- 1) Верно
- 2) Неверно. Большая часть территории Китая расположена севернее Индии.

2. Верно ли утверждение.

Самый крупный полуостров Европы — Пиренейский полуостров.

- 1) Верно
- 2) Неверно. Самым крупным полуостровом Европы является Скандинавский полуостров.

3. Верно ли утверждение.

Япония расположена восточнее Камчатки.

- 1) Верно
- 2) Неверно. Япония расположена западнее полуострова Камчатка.

4. Верно ли утверждение.

Климат Арктики неблагоприятен для судоходства круглый год.

- 1) Верно
- 2) Неверно

5. Верно ли утверждение.

Каспийское море — самое большое озеро планеты.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Задание закрытого типа на установление соответствия

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

Задание 1. Установите соответствие между видами территорий и их типу антропогенных ландшафтов.

- 1. Кукурузное поле.
- 2. Плотины.
- 3. Завод.
- 4. Заповедник.

5. Участок под выпас скота.
6. Санаторий.
7. Карьер по добычи известняка.
8. Ферма.
9. Улица с жилыми домами.
- А) Селитебный.
- Б) Сельскохозяйственный земледельческий и пастбищный.
- В) Промышленный.
- Г) Промышленный горнодобывающий.
- Д) Рекреационный садово-парковый.
- Е) Сельскохозяйственный пастбищный.
- Ж) Рекреационный природоохранный.
- З) Промышленный водохозяйственный.
- К) Сельскохозяйственный земледельческий.

Эталон ответа

1-К, 2-З, 3-В, 4-Ж, 5-Е, 6-Д, 7-Г, 8-Б, 9-А

Задание 2. Установите соответствие между климатическими поясами и их характеристиками.

1. Тропический.
2. Умеренный.
3. Арктический.
4. Субтропический.
5. Экваториальный.
- А) Четкое разделение на четыре сезона.
- Б) Постоянно высокие температуры и обильные осадки.
- В) Жаркое лето и мягкая зима.
- Г) Постоянно низкие температуры и малое количество осадков.
- Д) Постоянно высокие температуры и осадки.

Эталон ответа

1-Б, 2-А, 3-Г, 4-В, 5-Д.

Задание закрытого типа на установление последовательности

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

Задание 1. Расположите этапы формирования рельефа Земли в хронологической последовательности.

1. Тектонические движения земной коры.
2. Вулканизм.
3. Эрозия и денудация.
4. Накопление осадочных пород.

Эталон ответа

1,2,4,3

Задание 2. Определите правильную последовательность природных зон Северной Америки с юга на север.

1. Тундра.
2. Тайга.
3. Смешанные леса.

4. Степи и прерии.
5. Полупустыни и пустыни.

Эталон ответа

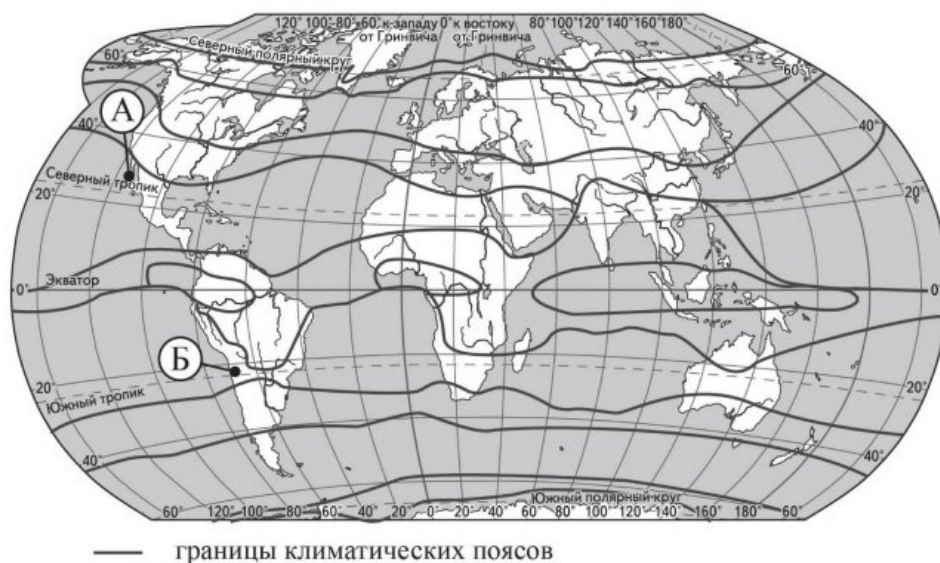
5,4,3,2,1

Задание открытого типа с развернутым ответом

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

Задание 1. Решите задачу.

Определите, в каком из пунктов, обозначенных на карте мира буквами А и Б, в декабре количество суммарной солнечной радиации на 1 см² земной поверхности будет больше. Для обоснования Вашего ответа приведите два довода.



Эталон ответа

В декабре количество суммарной солнечной радиации на 1 см² земной поверхности будет больше в пункте Б. Потому, что в пункте Б угол падения солнечных лучей больше ИЛИ положение Солнца близко к зенитальному; в пункте Б продолжительность светового дня больше.

Критерии оценки заданий закрытого и открытого типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если задание выполнено полностью, содержание задания отражает все аспекты, указанные в задании.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если задание выполнено в полном объеме, но некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выполненной работы.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если задание не сделано или допущены ошибки, влияющие на качество выполненной работы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой

1. Дайте определение географии как науки. Назовите её основные разделы и объекты изучения.
2. Что такое географическая оболочка? Перечислите её основные компоненты и законы развития.
3. Объясните, как распределяется солнечное тепло и свет по поверхности Земли (понятия «широтная зональность», «солнечная радиация»).
4. Назовите основные климатообразующие факторы. Как они формируют климат конкретной территории (на примере вашей местности)?
5. Опишите схему круговорота воды в природе. Какое значение он имеет для природы и хозяйства?
6. Что такое природный комплекс (ландшафт)? Приведите примеры ПК разного масштаба.
7. Дайте определение понятию «политическая карта мира». Какие качественные изменения на ней происходили в XX-XXI веках?
8. Объясните суть теории демографического перехода. К каким типам стран (по модели) можно отнести Россию, Германию и Эфиопию?
9. Что такое урбанизация? Назовите основные черты современного процесса урбанизации в мире.
10. Перечислите основные виды природных ресурсов. Что такое ресурсообеспеченность и от чего она зависит?
11. Опишите отраслевую структуру мирового хозяйства. Как меняется доля первичного, вторичного и третичного секторов в экономике развитых стран?
12. Назовите основные факторы размещения производств. Проиллюстрируйте их действие на примере любой отрасли промышленности.
13. Что такое мировая транспортная система? Какой вид транспорта лидирует в мировых пассажиро- и грузоперевозках?
14. По каким принципам выделяют экономико-географические регионы мира? Назовите 3-4 крупных региона.
15. Охарактеризуйте Западную Европу как один из главных центров мировой экономики. В чем её сильные стороны и современные проблемы?
16. Каковы главные особенности географического положения, природы и хозяйства стран Африки южнее Сахары?
17. Почему регион Юго-Восточной Азии (АСЕАН) называют «экономическим тигром»? Какие факторы способствовали его быстрому росту?
18. В чем заключаются основные экономические и политические противоречия между странами «Севера» (развитыми) и «Юга» (развивающимися)?
19. Охарактеризуйте особенности экономико-географического и геополитического положения современной России.
20. Объясните причины неравномерного размещения населения по территории России. Что такое «главная полоса расселения»?
21. Назовите основные природные ресурсы России. Как проблема их размещения (на востоке) и потребления (на западе) влияет на хозяйство?
22. Каковы особенности отраслевой и территориальной структуры промышленности России? Назовите основные промышленные базы и районы.
23. Опишите основные типы сельского хозяйства России и географию их размещения.
24. Каковы современные демографические проблемы России (естественная убыль, старение, миграции) и пути их решения?

25. Назовите основные экологические проблемы России, связанные с её географическим положением и структурой хозяйства.

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

Перечень вопросов, выносимых на экзамен

1. Роль географической науки в современном обществе. Традиционные и новые методы географических исследований.
2. Политическая карта мира. Этапы её формирования.
3. Глобальные геоэкологические проблемы человечества.
4. Водные ресурсы и их распределение по планете. Проблема водообеспечения и возможные пути её решения.
5. Земельные ресурсы. Проблемы рационального использования.
6. Лесные ресурсы. Проблемы рационального использования.
7. Ресурсы Мирового океана и их рациональное использование.
8. Минерально-сырьевые ресурсы мира: их размещение. Крупнейшие месторождения и страны, лидирующие по запасам природных ресурсов.
9. Многообразие стран мира и их классификация.
10. Численность населения мира. Естественный прирост населения и факторы, влияющие на его изменение.
11. Демографические сезоны и демографическая политика.
12. Размещение населения по территории планеты. Урбанизация. Миграции. Наиболее густонаселённые районы и мегалополисы мира.
13. Географические особенности национального и религиозного состава населения мира. Крупнейшие народы мира.
14. Мировое хозяйство. Этапы формирования мировой экономики. Международное разделение труда.
15. Формы международного разделения труда. Международная интеграция. Международная специализация и кооперация.

16. Международные экономические интеграции: сущность, функции, примеры. Участие России в интеграциях.
17. Мировая топливная промышленность. Состав, особенности размещения. Страны-лидеры.
18. Мировая электроэнергетика. Структура мирового потребления электроэнергии. Рейтинг производителей.
19. Metallургическая промышленность. Состав, особенности размещения. Страны-лидеры.
20. Машиностроение. Состав, особенности размещения. Страны-лидеры.
21. Мировое сельское хозяйство. Проводовольственная проблема как одна из глобальных проблем человечества.
22. Растениеводство. Основные сельскохозяйственные культуры и районов их возделывания. Страны-экспортёры.
23. География мирового животноводства. Страны-экспортёры продукции.
24. Лесная и деревообрабатывающая промышленность. Состав, особенности размещения. Страны-лидеры.
25. Лёгкая и текстильная промышленность. Проблемы и перспективы развития.
26. Химическая промышленность. Состав, особенности размещения. Страны-лидеры.
27. Виды транспорта и их особенности. Мировой транспортный комплекс.
28. Географические особенности хозяйства стран Зарубежной Европы.
29. Географические особенности хозяйства стран Зарубежной Азии.
30. Географические особенности хозяйства стран Африки.
31. Географические особенности хозяйства стран Латинской Америки.
32. Географические особенности хозяйства стран Северной Америки.
33. Общая экономико-географическая характеристика Китая.
34. Общая экономико-географическая характеристика России.
35. Общая экономико-географическая характеристика США.
36. Общая экономико-географическая характеристика Бразилии.
37. Общая экономико-географическая характеристика Эфиопии.

Критерии оценки экзамена

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно,

с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ОУД.11 РОДНАЯ ЛИТЕРАТУРА

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Курбанова Т.С., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Миронова Т.Е.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Родная литература» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса,
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. «Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. «Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает

		пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач. «Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

Центральным конфликтом в комедии А.С. Грибоедова «Горе от ума» является противостояние Чацкого и фамусовского _____.

Эталон ответа: общества

2. Заполните пропуск:

«Мой дядя самых честных правил, когда не в шутку занемог...» — это начальные строки романа в стихах А.С. Пушкина «Евгений _____».

Эталон ответа: Онегин

3. Заполните пропуск:

Свою повесть «Шинель» Н.В. Гоголь написал в жанре _____ повести, рассказав трагическую историю жизни «маленького человека».

Эталон ответа: петербургской

4. Заполните пропуск:

Финал пьесы А.П. Чехова «Вишнёвый сад» знаменует уход старого уклада жизни, что является характерной чертой литературы _____ рубежа XIX-XX веков.

Эталон ответа: рубежа

5. Заполните пропуск:

Главным принципом творчества М.Ю. Лермонтова, особенно в поэме «Мцыри», был напряженный _____, стремление к свободе и идеалу.

Эталон ответа: романтизм

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

1. Заполните пропуск:

Поэма Н.В. Гоголя «Мёртвые души» задумывалась как произведение в трёх томах, по аналогии с «Божественной комедией» Данте, где первый том символизировал _____.

Эталон ответа: ад

2. Заполните пропуск:

Выражение «Человек — это звучит гордо!» является ключевой цитатой из пьесы М. Горького «На _____».

Эталон ответа: дне

3. Заполните пропуск:

А.С. Пушкин в романе «Евгений Онегин» создал яркий образ русской природы, посвятив целый цикл стихотворных описаний смене _____.

Эталон ответа: сезонов

4. Заполните пропуск:

Творчество поэтов _____ века, таких как А. Ахматова и О. Мандельштам, характеризуется глубоким вниманием к слову и трагическим мироощущением эпохи.

Эталон ответа: Серебряного

5. Заполните пропуск:

В комедии Д.И. Фонвизина «Недоросль» главный герой Митрофанушка является ярким примером невежества и лени, что позволяет назвать его образ сатирическим _____.

Эталон ответа: персонажем

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

1. Заполните пропуск:

1. Заполните пропуск:

Роман-эпопея Л.Н. Толстого «Война и мир» является вершиной русской _____ литературы, детально воссоздающей историческую эпоху.

Эталон ответа: классической

2. Заполните пропуск:

Стихотворение М.Ю. Лермонтова «Парус» является классическим примером использования _____, где парус олицетворяет одинокую мятежную душу.

Эталон ответа: аллегории

3. Заполните пропуск:

Рассказ И.А. Бунина «Господин из Сан-Франциско» построен на резком _____ между иллюзией могущества денег и неизбежностью смерти.

Эталон ответа: контрасте (или: противоречии)

4. Заполните пропуск:

Творчество М.Е. Салтыкова-Щедрина, автора «Истории одного города» и «Дикого помещика», чаще всего связано с жанром сатирической _____.

Эталон ответа: сказки

5. Заполните пропуск:

Центральным женским образом в пьесе А.Н. Островского «Гроза», символом свободы и протеста, является Катерина _____.

Эталон ответа: Кабанова

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Поэма «Мцыри» М.Ю. Лермонтова рассказывает о жизни молодого монаха, который всю свою короткую жизнь провел в монастыре и был абсолютно счастлив.

1) Верно

2) Неверно. Поэма «Мцыри» рассказывает о молодом послушнике, который три дня пробыл на свободе, но именно эти дни стали для него подлинной, хоть и трагической, жизнью, полной борьбы и стремления к родине.

2. Верно ли утверждение.

Главным конфликтом в комедии А.С. Грибоедова «Горе от ума» является столкновение между представителями «века нынешнего» и «века минувшего».

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Роман И.С. Тургенева «Отцы и дети» посвящен проблеме взаимоотношений лишних людей и государства.

1) Верно

2) Неверно. Роман И.С. Тургенева «Отцы и дети» посвящен в первую очередь конфликту двух поколений — либералов-аристократов (отцы) и разночинцев-нигилистов (дети).

4. Верно ли утверждение.

Повесть Н.В. Гоголя «Шинель» традиционно относят к циклу «Петербургские повести».

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Эпилог романа-эпопеи Л.Н. Толстого «Война и мир» раскрывает дальнейшую судьбу главных героев и содержит философские размышления автора о истории, свободе и необходимости.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Стихотворение Н.А. Некрасова «Кому на Руси жить хорошо» является законченным произведением, в котором автором дан окончательный ответ на вопрос, вынесенный в заглавие.

1) Верно

2) Неверно. Поэма Н.А. Некрасова «Кому на Руси жить хорошо» осталась незавершённой, и автор не дал в ней окончательного, однозначного ответа на главный вопрос.

2. Верно ли утверждение.

Л.Н. Толстой в романе «Война и мир» открыто выражает неприятие идеи народной войны, считая её хаотичной и жестокой.

Ответ: Неверно.

Правильная формулировка: Л.Н. Толстой в романе «Война и мир» изображает партизанскую войну как высшее проявление патриотизма и «дубины народной войны», поднявшейся против захватчика.

3. Верно ли утверждение.

А.П. Чехов назвал свою пьесу «Вишнёвый сад» комедией.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Главный герой романа М.А. Булгакова «Мастер и Маргарита» получает от дьявола «покой», но не «свет» как высшую награду за свои страдания.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Роман М.Ю. Лермонтова «Герой нашего времени» написан в жанре авантюрного романа-путешествия.

1) Верно

2) Неверно. «Герой нашего времени» М.Ю. Лермонтова — это первый в русской литературе социально-психологический и философский роман, в котором авантюрный сюжет служит способом раскрытия характера Печорина.

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

1. Верно ли утверждение.

Действие повести А.С. Пушкина «Станционный смотритель» происходит во времена правления Петра I.

1) Верно

2) Неверно. Действие повести А.С. Пушкина «Станционный смотритель» из цикла «Повести Белкина» происходит в современную Пушкину эпоху, в начале XIX века.

2. Верно ли утверждение.

Фамусов из комедии «Горе от ума» является отцом Софьи.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Поэзия А.А. Блока относится к литературному направлению, которое называется акмеизм.

1) Верно

2) Неверно. Поэзия А.А. Блока относится к литературному направлению, которое называется символизм. Акмеизм — это другое направление, представителями которого были Н. Гумилёв и А. Ахматова.

4. Верно ли утверждение.

Повесть Н.В. Гоголя «Нос» основана на реальных исторических событиях.

1) Верно

2) Неверно. Повесть Н.В. Гоголя «Нос» — это фантасмагорическое и сатирическое произведение, не основанное на реальных событиях.

5. Верно ли утверждение.

Основными темами лирики С.А. Есенина являются тема Родины и природы.

1) Верно

2) Неверно.

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на экзамен

1. Основные черты русского сентиментализма (на примере творчества Н.М. Карамзина).
2. Специфика русского романтизма. Проанализируйте на примере творчества М.Ю. Лермонтова.
3. Критика крепостничества в русской литературе первой половины XIX века (на примере одного-двух произведений).
4. Образ «лишнего человека» в русской литературе (Онегин, Печорин).
5. Тип «тургеневской девушки» в романах И.С. Тургенева.
6. Смысл названия и философская проблематика романа И.С. Тургенева «Отцы и дети».
7. Теория Раскольникова и её развенчание в романе Ф.М. Достоевского «Преступление и наказание».
8. Мысль семейная в романе-эпопее Л.Н. Толстого «Война и мир» (семьи Ростовых, Болконских, Курагиных).
9. Кутузов и Наполеон как воплощение авторской философии истории в романе «Война и мир».
10. Новаторство драматургии А.П. Чехова (на примере пьесы «Вишнёвый сад» или «Три сестры»).
11. Основные темы и мотивы лирики А.А. Фета и Ф.И. Тютчева.
12. Символика образов в поэме А.А. Блока «Двенадцать».
13. Тема революции и гражданской войны в творчестве М.А. Шолохова (рассказы «Родинка», «Шибалково семя» или роман «Тихий Дон»).
14. Судьба человека в годы войны (по рассказу М.А. Шолохова «Судьба человека»).
15. Проблема нравственного выбора в прозе о Великой Отечественной войне (на примере одного произведения).
16. Художественное своеобразие «деревенской прозы» (на примере одного произведения).
17. Трагическое и комическое в рассказах А.П. Чехова (на примере 2-3 рассказов).
18. Спор о правде и лжи в пьесе М. Горького «На дне».
19. Своеобразие композиции романа М.Ю. Лермонтова «Герой нашего времени».
20. Тема творчества и судьбы поэта в лирике А.С. Пушкина.
21. Образ Петербурга в романе Ф.М. Достоевского «Преступление и наказание».
22. Сатира на российскую бюрократию в комедии Н.В. Гоголя «Ревизор».
23. Идея «смирения» и её воплощение в творчестве Ф.М. Достоевского.
24. Концепция «естественного человека» в творчестве Л.Н. Толстого (на примере повести «Казачество» или образов Платона Каратаева, Кутузова).
25. Основные литературные направления и течения рубежа XIX-XX веков (символизм, акмеизм, футуризм).

Критерии оценки экзамена

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ОУД.11 РОДНОЙ ЯЗЫК

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Курбанова Т.С., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Миронова Т.Е.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Родной язык» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом.	«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает

		пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач. «Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

Совокупность правил, регулирующих произношение, называется _____ нормой.

Эталон ответа: орфоэпической

2. Заполните пропуск:

Нарушение норм ударения в слове называется _____ ошибкой.

Эталон ответа: акцентологической

3. Заполните пропуск:

Слова, близкие по значению, но разные по звучанию, называются _____.

Эталон ответа: синонимами

4. Заполните пропуск:

Умение ясно, точно и логично выражать мысли называется _____ речью.

Эталон ответа: грамотной

5. Заполните пропуск:

Научный, официально-деловой, публицистический, художественный и разговорный – это основные _____ речи.

Эталон ответа: стили

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

1. Заполните пропуск:

Слово или выражение, употребляемое в определённой профессиональной среде, называется _____.

Эталон ответа: термином

2. Заполните пропуск:

Слова «спасибо», «пожалуйста», «извините» относятся к _____ этикету.

Эталон ответа: речевому

3. Заполните пропуск:

Документ, содержащий просьбу или предложение, называется _____.

Эталон ответа: заявлением

4. Заполните пропуск:

Краткое изложение содержания текста называется _____.

Эталон ответа: аннотацией

5. Заполните пропуск:

Устное выступление перед аудиторией – это _____ речь.

Эталон ответа: ораторская

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

1. Заполните пропуск:

Речь, которая легко понимается слушателями, называется _____.

Эталон ответа: понятной

2. Заполните пропуск:

Избыточность слов в высказывании называется _____.

Эталон ответа: плеоназм

3. Заполните пропуск:

Нарушение логической связи между частями предложения – это _____.

Эталон ответа: алогизм

4. Заполните пропуск:

Вежливая форма обращения к собеседнику – это _____ формула.

Эталон ответа: этикетная

5. Заполните пропуск:

Неправильное употребление слова в данном контексте называется _____ ошибкой.

Эталон ответа: речевой

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Фразеологизмы всегда можно перевести дословно на другой язык без потери смысла.

1) Верно

2) Неверно. Не всегда фразеологизмы можно дословно перевести на другой язык без потери смысла.

2. Верно ли утверждение.

Слова "одеть" и "надеть" являются синонимами и взаимозаменяемы.

1) Верно

2) Неверно. Слова "одеть" и "надеть" являются словами-паронимами.

3. Верно ли утверждение.

Нормы ударения в русском языке меняются со временем и допускают варианты, которые существуют одновременно.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

"Кофе" в современном русском языке может быть и мужского, и среднего рода.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Канцеляризмы не уместны в разговорной речи.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

"Ихний" – это грамматически правильное местоимение в литературной речи.

1) Верно

2) Неверно. «Их» это грамматически правильное местоимение в литературной речи.

2. Верно ли утверждение.

Стилистические ошибки нарушают правила построения предложений.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Речевой этикет включает только устное общение.

1) Верно

2) Неверно. Речевой этикет подразделяется на этикет устного общения и этикет письменного общения.

4. Верно ли утверждение.

Слово "звонИт" с ударением на второй слог соответствует литературной норме.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Плеоназм – стилистическая избыточность, когда в речи или тексте используются слова или выражения, дублирующие одно и то же значение.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

"В общем" и "вообще" – это синонимы.

1) Верно

2) Неверно. "В общем" и "вообще" имеют разные значения.

2. Верно ли утверждение.

Тавтология – это повторение однокоренных слов в предложении.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

"Ложить" – правильная форма глагола "класть".

1) Верно

2) Неверно. "Ложить" – неправильная форма глагола "класть".

4. Верно ли утверждение.

Жаргонизмы не допустимы в официально-деловом стиле.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Этикетные формулы (например, "спасибо", "пожалуйста") важны для вежливого общения.

1) Верно

2) Неверно.

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Задание закрытого типа на установление соответствия

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

Задание 1. Установите соответствие между терминами и их определениями.

- А) Орфоэпия.
 - Б) Лексика.
 - В) Грамматика.
 - Г) Стилистика.
 - Д) Риторика.
1. Наука о правильном произношении слов.
 2. Раздел языкознания, изучающий словарный состав языка.
 3. Наука об употреблении слов и построении предложений.
 4. Раздел языкознания, изучающий стили речи.
 5. Наука об ораторском искусстве.

Эталон ответа

А-1, Б-2, В-3, Г-4, Д-5

Задание 2. Установите соответствие между речевыми ошибками и примерами ошибок.

- А) Лексическая ошибка.
 - Б) Грамматическая ошибка.
 - В) Синтаксическая ошибка.
 - Г) Пунктуационная ошибка.
 - Д) Орфоэпическая ошибка.
1. «Одеть пальто».
 2. «КаталОг» (неверное ударение).
 3. «Пришел с магазина».
 4. «В лесу было много грибов, и ягод».
 5. «Более красивее».

Эталон ответа

А-1, Б-5, В-3, Г-4, Д-2

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

Задание 1. Установите соответствие между функциональными стилями речи и их характеристикой

- А) Научный.
 - Б) Официально-деловой.
 - В) Публицистический.
 - Г) Художественный.
 - Д) Разговорный.
1. Образность, эмоциональность, выразительность.
 2. Точность, логичность, отсутствие эмоциональности.
 3. Призывность, эмоциональность, оценочность.
 4. Стандартизированность, точность формулировок.
 5. Спонтанность, простота, непринужденность.

Эталон ответа

А-2, Б-4, В-3, Г-1, Д-5

Задание 2. Установите соответствие между языковыми нормами и их описанием.

А) Орфографическая.

Б) Пунктуационная.

В) Морфологическая.

Г) Синтаксическая.

Д) Лексическая.

1. Правила образования форм слов.

2. Правила постановки знаков препинания.

3. Правила написания слов.

4. Правила употребления слов.

5. Правила построения словосочетаний и предложений.

Эталон ответа

А-3, Б-2, В-1, Г-5, Д-4

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

Задание 1. Установите соответствие между коммуникативными качествами речи и их сущность.

А) Точность.

Б) Чистота.

В) Выразительность.

Г) Уместность.

Д) Логичность.

1. Соответствие смыслового содержания речи отражаемой действительности.

2. Соответствие речи условиям общения.

3. Последовательность и обоснованность изложения.

4. Отсутствие нелитературных элементов.

5. Эмоциональная окрашенность речи.

Эталон ответа

А-1, Б-4, В-5, Г-2, Д-3

Задание 2. Установите соответствие между компонентами культуры речи и их содержанием.

А) Нормативный.

Б) Коммуникативный.

В) Этический.

Г) Когнитивный.

Д) Прагматический.

1. Соблюдение языковых норм.

2. Умение строить эффективную речь.

3. Правила речевого поведения.

4. Знание языковых единиц.

5. Целесообразность речевого воздействия.

Эталон ответа

А-1, Б-2, В-3, Г-4, Д-5

Задание закрытого типа на установление последовательности

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

Задание 1. Расставьте в хронологическом порядке этапы развития русского литературного языка.

1. Древнерусский язык.
2. Старославянский язык.
3. Церковнославянский язык.
4. Современный русский литературный язык.

Эталон ответа

2,1,3,4

Задание 2. Расположите коммуникативные качества речи по степени важности их освоения.

1. Выразительность речи.
2. Точность речи.
3. Уместность речи.
2. Правильность речи.

Эталон ответа

4,2,3,1

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

Задание 1. Установите правильную последовательность появления функциональных стилей речи в русском языке.

1. Научный стиль.
2. Официально-деловой стиль.
3. Публицистический стиль.
4. Художественный стиль.

Эталон ответа

4,1,2,3

Задание 2. Расположите этапы подготовки публичного выступления в правильном порядке.

1. Выбор темы
2. Сбор материала
3. Составление плана
4. Написание текста
5. Репетиция выступления

Эталон ответа

1,2,3,4,5

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

Задание 1. Расположите виды речевой деятельности по степени сложности их освоения.

- 1 Чтение.
2. Слушание.
3. Говорение.
4. Письмо.

Эталон ответа

2,3,1,4

Задание 1. Расположите этапы работы над речевым этикетом в правильном порядке.

1. Знакомство с базовыми формулами приветствия.
2. Освоение формул прощания.
3. Овладение формулами извинения.
4. Изучение формул благодарности.

Эталон ответа

1,2,4,3

Задание открытого типа с развернутым ответом

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

Задание 1. Прочитайте текст и найдите невербальные средства общения.

Пришли на вокзал, а я на нее от жалости глядеть не могу: губы от слез распухли, волосы из-под платка выбились, и глаза мутные, несмысленные, как у тронутного умом человека. Командиры объявляют посадку, а она упала мне на грудь, руки на моей шее сцепила и вся дрожит, будто подрубленное дерево... И детишки ее уговаривают, и я, – ничего не помогает! Другие женщины с мужьями, с сыновьями разговаривают, а моя прижалась ко мне, как лист к ветке, и только вся дрожит, а слова вымолвить не может. Я и говорю ей: "Возьми же себя в руки, милая моя Иринка! Скажи мне хоть слово на прощанье". Она и говорит, и за каждым словом всхлипывает: "Родненький мой... Андрюша... не увидимся мы с тобой... больше... на этом... свете"... Тут у самого от жалости к ней сердце на части разрывается, а тут она с такими словами. Должна бы понимать, что мне тоже нелегко с ними расставаться, не к теще на блины собрался. Зло меня тут взяло! Силой я разнял ее руки и легонько толкнул в плечи. Толкнул вроде легонько, а сила-то у меня была дурачья; она попятилась, шага три ступнула назад и опять ко мне идет мелкими шажками, руки протягивает, а я кричу ей: "Да разве же так прощаются? Что ты меня раньше времени заживо хоронишь?!" Ну, опять обнял ее, вижу, что она не в себе...

Эталон ответа

губы от слез распухли;
глаза мутные,
несмысленные, как у тронутого умом человека;
руки на моей шее сцепила и вся дрожит;
всхлипывает;
Силой я разнял ее руки и легонько толкнул в плечи

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

Задание 1. Найдите и исправьте ошибки в следующих словосочетаниях. Объясните, в чем заключается ошибка.

1. Оплатить за проезд.
2. Большая половина одноклассников.
3. Неопытный профессионал.
4. Скучать по вас.
5. Прийти к почтампу.

Эталон ответа

1. Правильно: оплатить проезд (неверное управление).

2. Правильно: половина одноклассников (плеоназм).
3. Правильно: начинающий специалист (оксюморон).
4. Правильно: скучать по вам (нарушение падежного управления).
5. Правильно: прийти на почту (неверное управление).

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

Задание 1. Изучите словосочетания и уберите избыточные слова.

1. В данный период времени.
2. Основной костяк класса.
3. Социальное общество.
4. Очень огромное впечатление.
5. Профессионалы своего дела.

Эталон ответа

1. Правильно: в данный период или в настоящее время.
2. Правильно: костяк класса.
3. Правильно: общество.
4. Правильно: огромное впечатление.
5. Правильно: профессионалы.

Критерии оценки заданий закрытого и открытого типа

«**Отлично**» (зачтено) ставится, если задание выполнено полностью, содержание задания отражает все аспекты, указанные в задании.

«**Хорошо**» (зачтено) ставится, если задание выполнено в полном объеме, но некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью.

«**Удовлетворительно**» (зачтено) ставится, если задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выполненной работы.

«**Неудовлетворительно**» (не зачтено) ставится, если задание не сделано или допущены ошибки, влияющие на качество выполненной работы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на экзамен

1. Понятие о культуре речи. Предмет и задачи курса. Аспекты культуры речи.
2. Национальный русский язык. Разновидности русского национального языка.
3. Литературный язык и его характерные признаки.
4. Характерные признаки языка и речи.
5. Речевое общение. Функции и единицы общения. Виды общения.
6. Законы речевого общения
7. Речевая ситуация и её компоненты.
8. Речевой этикет.
9. Невербальные средства общения.
10. Нормы русского языка. Вариативность нормы.
11. Орфоэпические нормы.
12. Русское ударение и его особенности.
13. Понятие омонимии
14. Акцентологические нормы.
15. Понятие о морфологических нормах русского языка.
16. Морфологические нормы употребления существительных и прилагательных.
17. Морфологические нормы употребления числительных и глаголов.
18. Понятие о синтаксисе. Синтаксические нормы.
19. Трудные случаи управления.
20. Виды ошибок, связанных с построением предложений с однородными членами.
21. Нормативное употребление предложений с причастным и деепричастным оборотами.
22. Лексические нормы.
23. Словообразование.
24. Словообразовательные нормы.
25. Изобразительно-выразительные средства. (тропы)
26. Стилистические фигуры
27. Нормы русского правописания.
28. Логичность как качество грамотной речи.
29. Чистота как качество грамотной речи.
30. Уместность как качество грамотной речи.
31. Выразительность и богатство языка как качество грамотной речи.
32. Текст как продукт речевой практики. Типы текста.
33. Официально-деловой и научный стили речи.
34. Публицистический и разговорный стили речи.
35. Художественный стиль речи.

Критерии оценки экзамена

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу

излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



**ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
(ПРЕДДИПЛОМНОЙ)**

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Серебрякова О.Е., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Сервиса, туризма и организации перевозок

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Савина Е.В.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по производственной практике (преддипломной) образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках практики	Методы оценки	Критерии оценки
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Экспертная оценка предоставляемого пакета документов (дневник, отчет о прохождении практики, аттестационный лист, характеристика).	«Отлично» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «отлично».
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.		
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.		
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.		
ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.		
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.		
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.		«Хорошо» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся достаточно полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «хорошо».

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.		«Удовлетворительно» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов с нарушением сроков. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите с обучающийся частично отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «удовлетворительно». «Неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся: не предоставляет полный пакет документов. Оформление необходимых документов не отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся не может ответить на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает «неудовлетворительно», общие и профессиональные компетенции не освоены.
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.		
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.		
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.		
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.		
ПК 5.1. Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.		
ПК 5.2. Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.		
ПК 5.3. Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.		
ОК 01. Выбирать способы решения задач		

профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.		
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.		
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.		
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.		
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.		
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.		
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.		
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе		

профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.		
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.		
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.		
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.		

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

В период прохождения производственной практики (преддипломной) обучающиеся обязаны вести документацию (образцы представлены в Приложениях):

1. Отчет о прохождении практики.
2. Дневник практики.
3. Характеристика обучающегося при прохождении практики.
4. Аттестационный лист.
5. Индивидуальное задание на практику.

Порядок оформления отчета по результатам прохождения практики

Отчет по практике должен иметь следующую структуру:

- Титульный лист.
- Оглавление.
- Введение.
- Основная часть.
- Заключение.
- Список использованных источников.
- Приложения.

Титульный лист должен быть оформлен по образцу (см. Приложение). Содержание включает введение, наименование разделов, подразделов, пунктов, заключения и приложений с указанием страниц, с которых начинаются эти элементы отчета.

Во введении определяются цели и задачи прохождения практики, отражаются сроки и условия прохождения практики.

Основная часть отчета должна отражать существо, методику и основные результаты прохождения практики. Основная часть должна содержать:

- характеристику организации-базы практики (включая ее полное и сокращенное наименование (при наличии), юридический и фактический адрес, цели и задачи, организационную структуру с указанием отдела (службы), в котором обучающийся проходит практику. Также следует охарактеризовать структуру, задачи и функции отдела (службы), в котором обучающийся проходит практику, проанализировать должностные инструкции сотрудника-наставника и т.д. При возможности рекомендуется сопровождение фотоматериалами);

- виды производственных работ, выполняемых обучающимся в ходе практики (конкретизируются основные виды работ, отраженные обучающимся-практикантом в дневнике практики в соответствии с программой практики).

Заключение должно содержать:

- оценку полноты решений поставленных задач;
- краткие выводы по результатам прохождения практики.

Список использованных источников должен содержать сведения об источниках, использованных при составлении отчета по практике. Приложения включают материалы, дополняющие отчет, промежуточные таблицы, иллюстрации вспомогательного характера.

Технические требования к отчету по практике

Отчет должен быть выполнен на персональном компьютере через 1,5 интервала шрифтом Times New Roman, размер шрифта - 14 пт. Размер шрифта в таблицах – 12 пт. через одинарный интервал, без отступов. Поля: верхнее и нижнее - 20 мм, левое - 30 мм, правое - 10 мм. Каждый новый раздел начинается с новой страницы; это же правило относится к другим основным структурным частям отчета (введению, заключению, списку использованных источников, приложениям и т.д.).

Страницы отчета с рисунками и приложениями должны иметь сквозную нумерацию. Первой страницей является титульный лист, на котором номер страницы не проставляется.

Титульный лист и оглавление оформляются по установленному образцу (Приложения). Рекомендуем (но не обязательно) для создания оглавления воспользоваться опцией программы MS Word, которая находится по следующему пути: пункт меню Вставка, в появившемся меню выбираем пункт Ссылка, в появившемся меню выбираем пункт Оглавление и указатели.

Правила оформления таблиц, рисунков, графиков

Таблицы и рисунки должны иметь названия и порядковую нумерацию (например, табл. 1, рис. 3). Нумерация таблиц и рисунков должна быть сквозной для всего текста отчета. Порядковый номер таблицы проставляется в правом верхнем углу над ее названием. В каждой таблице следует указывать единицы измерения показателей и период времени, к которому относятся данные. Если единица измерения в таблице является общей для всех числовых табличных данных, то ее приводят в заголовке таблицы после ее названия.

Порядковый номер рисунка и его название проставляются под рисунком. При построении графиков по осям координат вводятся соответствующие показатели, буквенные обозначения которых выносятся на концы координатных осей, фиксируемые стрелками. При необходимости вдоль координатных осей делаются поясняющие надписи.

При использовании в отчете материалов, заимствованных из литературных источников, цитировании различных авторов, необходимо делать соответствующие ссылки, а в конце работы помещать список использованной литературы.

Правила оформления библиографического списка

Библиографический список включает в себя литературные, статистические и другие источники, материалы которых использовались при написании бакалаврской работы, дипломной работы или магистерской диссертации. Он состоит из таких литературных источников, как монографическая и учебная литература, периодическая литература (статьи из журналов и газет), законодательные и инструктивные материалы, статистические сборники и другие отчетные и учетные материалы, Интернет-сайты.

Способы расположения материала в списке литературы могут быть следующие: алфавитный, хронологический, по видам изданий, по характеру содержания, по мере появления в тексте. При алфавитном способе фамилии авторов и заглавий произведений (если автор не указан) размещаются строго по алфавиту. В одном списке разные алфавиты не смешиваются, иностранные источники обычно размещают в конце перечня всех материалов. Принцип расположения в алфавитном списке – "слово за словом", т.е. при совпадении первых слов - по алфавиту вторых и т.д., при нескольких работах одного автора - по алфавиту заглавий, при авторах-однофамильцах - по идентифицирующим признакам (младший, старший, отец, сын - от старших к младшим), при нескольких работах авторов, написанных им в соавторстве с другими - по алфавиту фамилий соавторов.

Библиографический список, построенный по характеру содержания описанных в нем источников, применяется в работах с небольшим объемом использованной литературы. Порядок расположения основных групп записей здесь таков: сначала общие или основополагающие работы, затем источники более частные, конкретного характера.

В библиографическом списке, составленном по порядку упоминания в тексте, сведения об источниках следует нумеровать цифрами с точкой. Связь ссылок и библиографического списка устанавливается по номеру источника или произведения в списке, заключенного в квадратные скобки.

При оформлении библиографического списка указываются все реквизиты книги: фамилия и инициалы автора, название книги, место издания, название издательства и количество страниц. Для статей, опубликованных в периодической печати, следует указывать наименование издания, номер, год, а также занимаемые страницы.

Правила оформления ссылок на использованные литературные источники

При цитировании текста цитата приводится в кавычках, а после нее в квадратных скобках указывается ссылка на литературный источник по списку использованной литературы и номер страницы, на которой в этом источнике помещен цитируемый текст.

Если делается ссылка на источник, но цитата из него не приводится, то достаточно в круглых скобках указать фамилию автора и год в соответствии со списком использованной литературы без приведения номеров страниц. Такой порядок оформления ссылок на литературные источники позволяет избежать повторения названий источников при многократном их использовании в тексте.

Например: [15, с. 237-239]

(Гребнев, 1999)

(Fogel, 1992a, 1993a)

Правила оформления приложений

Приложение – заключительная часть отчета (не обязательная), которая имеет дополнительное, обычно справочное значение, но является необходимой для более полного освещения темы. По содержанию приложения могут быть очень разнообразны: копии подлинных документов, выдержки из отчетных материалов, отдельные положения из инструкций и правил и т.д. По форме они могут представлять собой текст, таблицы, графики, карты.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и иметь тематический заголовок. При наличии в работе более одного приложения их следует пронумеровать. Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна быть сквозной и продолжать общую нумерацию страниц основного текста. Связь основного текста с приложениями осуществляется через ссылки, которые употребляются со словом «смотри», оно обычно сокращается и заключается вместе с шифром в круглые скобки по форме. Отражение приложения в оглавлении работы делается в виде самостоятельной рубрики с полным названием каждого приложения.

По итогам практики обучающийся должен предоставить аттестационный лист и характеристику. Образцы указанных документов представлены в Приложениях. При заполнении характеристики руководителю практики от образовательной организации необходимо отметить основные показатели выполнения производственных заданий, освоения общих и профессиональных компетенций (предусмотренных федеральным образовательным стандартом по специальности).

Текущий контроль успеваемости и оценка результатов прохождения производственной практики (преддипломной) осуществляется руководителем практики от образовательной организации в процессе выполнения обучающимися заданий, по итогам проверки дневника практики и отчета по практике.

№ п/ п	Разделы (этапы) практики	Кол-во часов	Виды производственных работ
1.	Подготовительный этап.	6	Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.
2.	Основной этап.	132	Определить численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами. Разработать и провести вводный и текущий инструктаж подчиненных, в т.ч. на английском языке. Проанализировать стандарты качества обслуживания по приёму и выписке гостей. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения. Скоординировать деятельность

			подчиненных: - приём и регистрация гостей; - предоставление информации о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; - оформление и подготовка счетов за проживание и дополнительные услуги; - организация отъезда и проводов гостей; - оформление документов на возврат денежных сумм (оплата наличными и кредитной картой). - выполнение процедуры ночного аудита и передачи дел по окончанию смены. - составление и обработка документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги), в т.ч. на английском языке. Заказывать дополнительные услуги (WS); предоставлять туристическую информацию для гостей (WS); эффективно справляться с неожиданными ситуациями (WS); передавать смену, обеспечив, всей необходимой информацией (WS); сохранять конфиденциальность гостя (WS); демонстрировать уверенность в себе и в общении (WS); запрашивать и принимать депозиты в соответствии с политикой отеля (WS); вести счет вручную денежных средств и их эквивалентов (WS). Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения по организации встреч приветствий и обслуживания гостей по их регистрации и размещению по передаче дел при окончании смены; контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору; анализировать результаты деятельности. Контролировать соблюдение сотрудниками службы приема и размещения требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей. Выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса. Информировать работников о методах

			урегулирования конфликтных ситуаций, в т.ч. на английском языке. Ознакомиться с предприятием, с правилами внутреннего распорядка, учредителями. Прослушать инструктаж по пожарной безопасности, охране труда, санитарии и гигиене. Проанализировать должностные инструкции работников службы приема и размещения. Осуществлять планирование потребностей с учетом особенностей работы организаций службы питания, в т.ч. на иностранном языке. Анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале. Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами. Осуществлять планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. Определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами. Организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы. Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности. Ознакомиться с предприятием, с правилами внутреннего распорядка, учредителями. Прослушать инструктаж по пожарной безопасности, охране труда, санитарии и гигиене. Проанализировать должностные инструкции работников службы приема и размещения. Осуществлять планирование, деятельности службы бронирования и продаж. Оценивать и планировать потребность

			службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями рынка и используемыми СР каналами сбыта гостиничного продукта. Организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями гостиничного продукта и рынка, преимуществами отеля и выделенными группами целевых клиентов. Оформлять и составлять различные виды заявок и бланков. Контролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда в процессе работы в службе бронирования и продаж. Контролировать выполнение сотрудниками стандартов работы с клиентами и регламентов службы бронирования и продаж. Анализировать результаты деятельности. Разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов. Выбирать и определять показатели качества работы службы бронирования и продаж. Определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта. Разрабатывать и представлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта. Проведение исследований и написание отдельных разделов отчета и других документов в соответствии с темой дипломного проекта (работы), выполнение работ в организации. Систематизация и анализ собранного материала для выполнения дипломного проекта (работы). Подготовка отчета о производственной практике (преддипломной) и сбор материалов для дипломного проекта (работы) в соответствии с темой индивидуального задания.
3.	Итоговый этап.	6	Предоставление дневника по практике и других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.

Итого:	144	

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой по производственной практике (преддипломной)

1. Основные службы гостиничного предприятия и их функции.
2. Принципы организации работы службы приема и размещения.
3. Технологии бронирования гостиничных номеров.
4. Современные системы управления гостиничным хозяйством (PMS).
5. Стандарты обслуживания в службе размещения.
6. Квалификационные требования к персоналу службы эксплуатации.
7. Ответственность персонала за качество выполняемых работ.
8. Правила поведения персонала в нестандартных ситуациях.
9. Факторы, влияющие на расчет численности персонала службы.
10. Принципы нормирования расхода моющих и чистящих средств.
11. Основные правила оказания первой доврачебной помощи.
12. Действия персонала при возникновении пожара.
13. Действия портье при попытке несанкционированного доступа в служебные помещения отеля.
14. Инструкция по эксплуатации электронных замков и систем контроля доступа.
15. Роль портье в обеспечении сохранности багажа и ценных вещей гостя.
16. Критерии выбора типа номера для гостя при заселении без брони.
17. Техника активных продаж при предложении номера более высокой категории (upselling).
18. Особенности оформления группового заезда (делегации, тургруппы).
19. Работа с системой управления отелем (PMS): основные вкладки и их назначение.
20. Процедура «закрытия смены» и сдача кассовой отчетности.

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «отлично».

«Хорошо» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся достаточно полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «хорошо».

«Удовлетворительно» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов с нарушением сроков. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите с обучающийся частично отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «удовлетворительно».

«Неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся: не предоставляет полный пакет документов. Оформление необходимых документов не отвечает предъявляемым

требованиям. При публичной защите обучающийся не может ответить на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает «неудовлетворительно», общие и профессиональные компетенции не освоены.

Приложения

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ
НА ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ ПРАКТИКУ (ПРЕДДИПЛОМНУЮ)**

студенту Иванову Ивану Ивановичу
(фамилия, имя, отчество)

специальности 43.02.14 Гостиничное дело курс 4 группа 1111-1

Наименование организации (предприятия) Подмосковный политехнический колледж

За время прохождения производственной практики (преддипломной) в объеме 144 час. (4 нед.) студент должен выполнять работы, связанные с овладением следующими общими и профессиональными компетенциями:

Код	Наименование результата освоения программы (компетенции)
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ПК 4.1..	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ПК 5.1.	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.
ПК 5.2.	Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

ПК 5.3.	Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ПК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Задание выдал, календарный план-график составил
Руководитель практики от колледжа:

_____ / _____ /
должность, Ф.И.О. подпись

Задание и календарный план-график согласованы
Руководитель практики от профильной организации:
от организации

_____ / _____ /
должность, Ф.И.О. подпись

Задание принял к исполнению, с календарным планом- графиком ознакомлен

Студент: _____ / _____ /
Ф.И.О. подпись

Инструктаж по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка проведен.

Руководитель практики от профильной организации:

_____ / _____ /
должность, Ф.И.О. подпись

С инструктажем ознакомлен

Студент: _____ / _____ /
Ф.И.О. подпись

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

производственной практики (преддипломной) _____
(наименование практики, при необходимости – с указанием профессионального модуля)

Иванов Иван Иванович,
(Ф.И.О. обучающегося в именительном падеже)

обучающийся(аяся) на 4 курсе, группа 1111-1, по специальности 43.02.14 Гостиничное дело
успешно прошел(ла)¹ производственную практику (преддипломную)
(наименование практики)

в _____
(полное наименование места прохождения практики)

в объеме 144 часа (4 недели) с «___» _____ 20__ г. по «___» _____ 20__ г.

Виды и качество выполнения работ

Виды производственных работ, выполненных обучающимся во время практики	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика
Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.	Соответствует предъявленным требованиям
Определить численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами.	Соответствует предъявленным требованиям
Разработать и провести вводный и текущий инструктаж подчиненных, в т.ч. на английском языке.	Соответствует предъявленным требованиям
Проанализировать стандарты качества обслуживания по приёму и выписке гостей.	Соответствует предъявленным требованиям
Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения.	Соответствует предъявленным требованиям
Скоординировать деятельность подчиненных: - приём и регистрация гостей; - предоставление информации о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; - оформление и подготовка счетов за проживание и дополнительные услуги; - организация отъезда и проводов гостей; - оформление документов на возврат денежных сумм (оплата наличными и кредитной картой).	Соответствует предъявленным требованиям

¹ Или указать иное.

- выполнение процедуры ночного аудита и передачи дел по окончанию смены. - составление и обработка документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги), в т.ч. на английском языке.	
Заказывать дополнительные услуги (WS); предоставлять туристическую информацию для гостей (WS); эффективно справляться с неожиданными ситуациями (WS); передавать смену, обеспечив, всей необходимой информацией (WS); сохранять конфиденциальность гостя (WS); демонстрировать уверенность в себе и в общении (WS); запрашивать и принимать депозиты в соответствии с политикой отеля (WS); вести счет вручную денежных средств и их эквивалентов (WS).	Соответствует предъявленным требованиям
Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения по организации встреч приветствий и обслуживания гостей по их регистрации и размещению по передаче дел при окончании смены; контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору; анализировать результаты деятельности.	Соответствует предъявленным требованиям
Контролировать соблюдение сотрудниками службы приема и размещения требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей.	Соответствует предъявленным требованиям
Выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы	Соответствует предъявленным требованиям
Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса.	Соответствует предъявленным требованиям
Информировать работников о методах урегулирования конфликтных ситуаций, в т.ч. на английском языке.	Соответствует предъявленным требованиям
Ознакомиться с предприятием, с правилами внутреннего распорядка, учредителями. Прослушать инструктаж по пожарной безопасности, охране труда, санитарии и гигиене.	Соответствует предъявленным требованиям
Проанализировать должностные инструкции работников службы приема и размещения.	Соответствует предъявленным требованиям
Осуществлять планирование потребностей с учетом особенностей работы организаций	Соответствует предъявленным требованиям

службы питания, в т.ч. на иностранном языке.	
Анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале.	Соответствует предъявленным требованиям
Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.	Соответствует предъявленным требованиям
Осуществлять планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Соответствует предъявленным требованиям
Оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Соответствует предъявленным требованиям
Определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами.	Соответствует предъявленным требованиям
Организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы.	Соответствует предъявленным требованиям
Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы. Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности.	Соответствует предъявленным требованиям
Ознакомиться с предприятием, с правилами внутреннего распорядка, учредителями.	Соответствует предъявленным требованиям
Прослушать инструктаж по пожарной безопасности, охране труда, санитарии и гигиене.	Соответствует предъявленным требованиям
Проанализировать должностные инструкции работников службы приема и размещения.	Соответствует предъявленным требованиям
Осуществлять планирование, деятельности службы бронирования и продаж.	Соответствует предъявленным требованиям
Оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Соответствует предъявленным требованиям
Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями рынка и используемыми СР каналами сбыта гостиничного продукта.	Соответствует предъявленным требованиям
Организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями гостиничного продукта и рынка, преимуществами отеля и выделенными группами целевых клиентов. Оформлять и составлять различные виды заявок и бланков.	Соответствует предъявленным требованиям
Контролировать соблюдение сотрудниками	Соответствует предъявленным требованиям

требований охраны труда в процессе работы в службе бронирования и продаж.	
Контролировать выполнение сотрудниками стандартов работы с клиентами и регламентов службы бронирования и продаж.	Соответствует предъявленным требованиям
Анализировать результаты деятельности.	Соответствует предъявленным требованиям
Разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов.	Соответствует предъявленным требованиям
Выбирать и определять показатели качества работы службы бронирования и продаж.	Соответствует предъявленным требованиям
Определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.	Соответствует предъявленным требованиям
Разрабатывать и представлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.	Соответствует предъявленным требованиям
Проведение исследований и написание отдельных разделов отчета и других документов в соответствии с темой дипломного проекта (работы), выполнение работ в организации.	Соответствует предъявленным требованиям
Систематизация и анализ собранного материала для выполнения дипломного проекта (работы).	Соответствует предъявленным требованиям
Подготовка отчета о производственной практике (преддипломной) и сбор материалов для дипломного проекта (работы) в соответствии с темой индивидуального задания.	Соответствует предъявленным требованиям
Предоставление дневника по практике и других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.	Соответствует предъявленным требованиям

Иванов Иван Иванович при прохождении практики **приобрел(а) практический опыт:**

- разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;
- разработки операционных процедур и стандартов службы питания;
- планирования деятельности работников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- организации и стимулирования деятельности работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
- контроля текущей деятельности работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
- разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

- планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности работников службы бронирования и продаж;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта;
- определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;
- приёма, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Руководители практики:

от колледжа

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

от организации

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

« ____ » _____ 20__ г.

ХАРАКТЕРИСТИКА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Наименование практики: производственная практика (преддипломная)

Иванов Иван Иванович

(Ф.И.О. обучающегося в именительном падеже)

обучающийся(ая) в Подмосковном политехническом колледже на 4 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело успешно прошел(ла) производственную практику (преддипломную) в объеме 144 час. (4 нед.) с « » 20 г. по « » 20 г. в организации

(полное наименование организации, юридический адрес)

Показатели выполнения производственных заданий:

Уровень теоретической подготовки:

соответствует знаниям и умениям, предусмотренным программой практики

Освоенные виды работ, качество, самостоятельность, интерес, инициатива:

Иванов И.И. выполнял(а) порученные задания качественно, самостоятельно, инициативно, проявлял(а) интерес к будущей профессии

Трудовая дисциплина и соблюдение техники безопасности:

соблюдалась в период прохождения производственной практики (преддипломной)

Особые замечания и предложения руководителя практики:

замечания отсутствуют

В ходе практики обучающимся **освоены/не освоены** профессиональные и общие компетенции в соответствии с рабочей программой практики и федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по данной образовательной программе.

Оценка практики

(отлично, хорошо, удовлетворительно или др.)

Руководитель практики

от организации

М.П. должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

« » 20 г.

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

ДНЕВНИК
производственной практики (преддипломной)
(указать нужное)

Студент Иванов Иван Иванович / _____ /
Ф.И.О. подпись

Группа № 1111-1, 4 курс

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Место прохождения практики:

полное наименование организации

Руководители практики:

от колледжа _____
должность, Ф.И.О.

от организации _____
должность, Ф.И.О.

Сроки прохождения практики _____

Дата	Выполняемая работа	Кол-во часов	Отметка о выполнении	Подпись непосредственного руководителя по месту прохождения практики
	Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.	6		
	Определить численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами. Разработать и провести вводный и текущий инструктаж подчиненных, в т.ч. на английском языке. Проанализировать стандарты качества обслуживания по приёму и выписке гостей. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения.	6		
	Скоординировать деятельность подчиненных: - приём и регистрация гостей; - предоставление информации о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; - оформление и подготовка счетов за проживание и дополнительные услуги; - организация отъезда и проводов гостей; - оформление документов на возврат денежных сумм (оплата наличными и кредитной картой). - выполнение процедуры ночного аудита и передачи дел по окончанию смены. - составление и обработка документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги), в т.ч. на английском языке.	6		
	Заказывать дополнительные услуги (WS); предоставлять туристическую информацию для гостей (WS); эффективно справляться с неожиданными ситуациями (WS); передавать	6		

	смену, обеспечив, всей необходимой информацией (WS); сохранять конфиденциальность гостя (WS); демонстрировать уверенность в себе и в общении (WS); запрашивать и принимать депозиты в соответствии с политикой отеля (WS); вести счет вручную денежных средств и их эквивалентов (WS).			
	Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения по организации встреч приветствий и обслуживания гостей по их регистрации и размещению по передаче дел при окончании смены; контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору; анализировать результаты деятельности.	6		
	Контролировать соблюдение сотрудниками службы приема и размещения требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей. Выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса.	6		
	Информировать работников о методах урегулирования конфликтных ситуаций, в т.ч. на английском языке.	6		
	Ознакомиться с предприятием, с правилами внутреннего распорядка, учредителями. Прослушать инструктаж по пожарной безопасности, охране труда, санитарии и гигиене.	6		
	Проанализировать должностные инструкции работников службы приема и размещения.	6		
	Осуществлять планирование потребностей с учетом	6		

	особенностей работы организаций службы питания, в т.ч. на иностранном языке.			
	Анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале.	6		
	Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами. Осуществлять планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	6		
	Определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии с установленными нормативами. Организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы. Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности.	6		
	Ознакомиться с предприятием, с правилами внутреннего распорядка, учредителями.	6		
	Прослушать инструктаж по пожарной безопасности, охране труда, санитарии и гигиене. Проанализировать должностные инструкции работников службы приема и размещения. Осуществлять планирование, деятельности службы бронирования и продаж. Оценивать и планировать потребность службы бронирования	6		

	и продаж в материальных ресурсах и персонале.			
	Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями рынка и используемыми СР каналами сбыта гостиничного продукта.	6		
	Организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями гостиничного продукта и рынка, преимуществами отеля и выделенными группами целевых клиентов. Оформлять и составлять различные виды заявок и бланков.	6		
	Контролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда в процессе работы в службе бронирования и продаж. Контролировать выполнение сотрудниками стандартов работы с клиентами и регламентов службы бронирования и продаж. Анализировать результаты деятельности.	6		
	Разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов.	6		
	Выбирать и определять показатели качества работы службы бронирования и продаж.	6		
	Определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.	6		
	Разрабатывать и представлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.	6		
	Проведение исследований и написание отдельных разделов отчета и других документов в соответствии с темой дипломного проекта (работы), выполнение работ в организации. Систематизация и анализ собранного материала для выполнения дипломного проекта (работы). Подготовка отчета о преддипломной практике и сбор	6		

	материала для дипломного проекта (работы) в соответствии с темой индивидуального задания.			
	Предоставление дневника по практике и других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.	6		

Руководители практики:

от колледжа

должность, Ф.И.О.

/ _____ /

подпись

от организации

М.П. , должность, Ф.И.О.

/ _____ /

подпись

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

ОТЧЕТ
о прохождении производственной практики (преддипломной)
(указать нужное)

Студент Иванов Иван Иванович / _____ /
Ф.И.О. подпись

Группа № 1111-1, 4 курс

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Место прохождения практики:

_____ *полное наименование организации*

Руководители практики:

от колледжа _____
должность, Ф.И.О.

от организации _____
должность, Ф.И.О.

Сроки прохождения практики _____

Руководитель практики от организации
(ФИО, должность)
(рекомендуемая оценка)
(дата, подпись)

Руководитель практики от колледжа
(ФИО, должность)
(итоговая оценка)
(дата, подпись)

г. Дмитров, 20__ г.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по профессиональному модулю

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

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Серебрякова О.Е., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Сервиса, туризма и организации перевозок

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Савина Е.В.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по профессиональному модулю «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Методы оценки	Критерии оценки
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задания открытого типа с развернутым ответом 1-2. Учебная практика. Производственная практика.	«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задания открытого типа с развернутым ответом 1-2. Учебная практика. Производственная практика.	«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задания открытого типа с развернутым ответом 1-2. Учебная практика. Производственная практика.	«Удовлетворительно»

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач. «Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

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

1. Заполните пропуск:

Основная цель службы приема и размещения — продажа номерного фонда и организация качественного _____ гостей.

Эталон ответа: обслуживания

2. Заполните пропуск:

Сотрудник службы приема и размещения, отвечающий за прием, регистрацию и размещение гостей, называется _____.

Эталон ответа: портье

3. Заполните пропуск:

Рабочее время сотрудников службы приема и размещения организуется по _____.

Эталон ответа: сменам

4. Заполните пропуск:

Важнейшее требование к персоналу службы приема и размещения — владение иностранными _____.

Эталон ответа: языками

5. Заполните пропуск:

Сотрудник, который первым встречает гостя у входа в отель и часто взаимодействует со службой приема и размещения, — это _____.

Эталон ответа: консьерж

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

1. Заполните пропуск:

Рабочее место портье на стойке службы приема и размещения должно быть оборудовано в соответствии со _____.

Эталон ответа: стандартами

2. Заполните пропуск:

Для эффективной работы служба приема и размещения взаимодействует со службой _____ для передачи информации о заездах и выездах.

Эталон ответа: уборки

3. Заполните пропуск:

Основное оборудование стойки службы приема и размещения — это компьютер и система управления отелем, или _____ система.

Эталон ответа: PMS

4. Заполните пропуск:

При телефонном звонке в отель сотрудник службы приема и размещения обязан назвать свое имя и _____ отеля.

Эталон ответа: название

5. Заполните пропуск:

Стандартная фраза сотрудника службы приема и размещения при регистрации: "Добрый день. Для оформления заселения мне понадобится ваш _____ или документ, удостоверяющий личность".

Эталон ответа: паспорт

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

1. Заполните пропуск:

Согласно Правилам РФ, служба приема и размещения обязана предоставлять гостю информацию об оказываемых услугах и их _____.

Эталон ответа: стоимости

2. Заполните пропуск:

Услуга хранения ценностей в сейфе является _____ услугой.

Эталон ответа: дополнительной

3. Заполните пропуск:

Электронные ключи-карты, являются частью системы контроля _____ в номера.

Эталон ответа: доступа

4. Заполните пропуск:

Процесс поселения гостя в службе приема и размещения начинается с его приветствия и выяснения наличия _____.

Эталон ответа: бронирования

5. Заполните пропуск:

Приём гостей начинается с этапа предварительной подготовки и продолжается процедурой _____.

Эталон ответа: регистрации

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

1. Заполните пропуск:

Для оптимального функционирования службы приема и размещения необходима грамотная организация _____ между членами коллектива.

Эталон ответа: взаимодействий

2. Заполните пропуск:

Одним из важнейших качеств работника службы приема и размещения является умение сохранять спокойствие и выдержку даже в стрессовых и напряженных _____.

Эталон ответа: ситуациях

3. Заполните пропуск:

Использование современных информационно-коммуникационных технологий позволяет ускорить процесс обработки данных и улучшить качество _____.

Эталон ответа: обслуживания

4. Заполните пропуск:

Профессиональная компетентность сотрудников службы приема и размещения формируется путем непрерывного обучения и приобретения новых _____.

Эталон ответа: навыков

5. Заполните пропуск:

Повышение эффективности работы службы приема и размещения осуществляется путем улучшения внутренней коммуникации и развития корпоративной _____.

Эталон ответа: культуры

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

1. Заполните пропуск:

Клиенториентированный подход предполагает индивидуальный подход к каждому клиенту и стремление превзойти его _____.

Эталон ответа: ожидания

2. Заполните пропуск:

Умение общаться с людьми разных культур и социальных групп формирует у сотрудников навык межкультурной _____.

Эталон ответа: коммуникации

3. Заполните пропуск:

Управление современным гостиничным бизнесом требует гибкости, инновационности и глубокого понимания нужд и предпочтений _____.

Эталон ответа: клиентов

4. Заполните пропуск:

При общении с гостями, прибывшими из других регионов или стран, необходимо учитывать социальные и _____ особенности, чтобы обеспечить комфортное и доброжелательное общение.

Эталон ответа: культурные

5. Заполните пропуск:

Во время официального письма клиенту важно использовать правильный _____ русский язык, учитывать тон и манеру общения, принятые в данном социальном и культурном контексте.

Эталон ответа: литературный

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

1. Заполните пропуск:

Хорошее впечатление и качественная работа с клиентами формируют положительное мнение о бренде и укрепляют репутацию _____.

Эталон ответа: гостиницы

2. Заполните пропуск:

Основными целями службы приема и размещения являются качественное обслуживание гостей и обеспечение максимальной степени их _____.

Эталон ответа: комфорта

3. Заполните пропуск:

Этикет телефонных переговоров устанавливает важные принципы вежливого обращения с клиентами, регламентирует способы представления и порядок завершения _____.

Эталон ответа: разговора

4. Заполните пропуск:

От службы приема и размещения ожидают быстрого реагирования на запросы гостей и умение грамотно разрешать любые конфликтные _____.

Эталон ответа: ситуации

5. Заполните пропуск:

Перечень обязательных документов, которые оформляет сотрудник службы приема и размещения, включает анкету гостя и журнал _____.

Эталон ответа: регистрации

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

1. Заполните пропуск:

Рациональное потребление энергии и воды помогает экономить природные ресурсы и способствует защите _____ среды.

Эталон ответа: окружающей

2. Заполните пропуск:

Сортировка отходов и отправка вторсырья на переработку, приводит к уменьшению _____ планеты.

Эталон ответа: загрязнения

3. Заполните пропуск:

Эффективные действия в чрезвычайной ситуации включают немедленное оповещение соответствующих служб, эвакуацию гостей и сотрудников, оказание первой медицинской помощи пострадавшим и поддержку спокойствия и организованности среди находящихся в здании _____.

Эталон ответа: людей

4. Заполните пропуск:

Организации энергосберегающей деятельности способствуют регулярный контроль потребления энергоресурсов, замена устаревшего оборудования на энергоэффективное и поддержка экологических инициатив, направленных на защиту окружающей _____.

Эталон ответа: среды

5. Заполните пропуск:

При угрозе аварийной ситуации или стихийного бедствия работники службы приема и размещения обязаны незамедлительно активировать планы эвакуации, предупреждать гостей и коллег о возможной опасности и оказывать необходимую помощь, обеспечивая _____.

Эталон ответа: безопасность

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

1. Заполните пропуск:

Каждое рабочее место должно быть организовано таким образом, чтобы исключить воздействие опасных и вредных производственных факторов, гарантируя работникам _____ условия труда.

Эталон ответа: безопасные

2. Заполните пропуск:

Охрана труда предполагает обязательное прохождение медицинского осмотра и инструктажа по технике безопасности всеми сотрудниками, направленными на предупреждение несчастных случаев и охрану _____.

Эталон ответа: здоровья

3. Заполните пропуск:

Программы _____ здоровья сотрудников включают проведение медицинских осмотров, оценку риска заболеваний, профилактику профессиональных заболеваний и вакцинацию.

Эталон ответа: охраны

4. Заполните пропуск:

При непрерывной работе с компьютером более 2-х часов необходимо сделать _____.

Эталон ответа: перерыв

5. Заполните пропуск:

Во время регламентированных перерывов с целью снижения нервно - эмоционального напряжения, утомления, устранения влияния гиподинамии, предотвращения развития познотонического утомления выполнять _____ упражнений.

Эталон ответа: комплекс

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

1. Заполните пропуск:

В современном гостиничном бизнесе широкое распространение получили информационные системы, позволяющие автоматизировать процессы _____ и управления заказами.

Эталон ответа: бронирования

2. Заполните пропуск:

Использование специализированных программ для управления гостиницей помогает эффективно планировать график _____ сотрудников, отслеживать занятость номеров и формировать отчетность

Эталон ответа: работы

3. Заполните пропуск:

Благодаря интернет-ресурсам и мобильным приложениям гости могут удаленно забронировать номер, ознакомиться с условиями проживания и получить дополнительную информацию о предоставляемых _____.

Эталон ответа: услугах

4. Заполните пропуск:

Специальные программы для составления графиков дежурств, учёта рабочего времени и отслеживания смен сотрудников обеспечивают правильное распределение нагрузки и облегчают _____ персоналом.

Эталон ответа: управление

5. Заполните пропуск:

Автоматизированная обработка данных позволяет автоматически рассчитать _____ дополнительных услуг.

Эталон ответа: стоимость

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

1. Заполните пропуск:

При составлении расписания дежурств сотрудников и графики занятости номеров необходимо внимательно изучить и оформить всю необходимую _____ на двух языках.

Эталон ответа: документацию

2. Заполните пропуск:

Владение профессиональными терминами и пониманием структуры официальных документов на русском и иностранных языках гарантирует качественное выполнение _____ обязанностей и отсутствие недопонимания.

Эталон ответа: служебных

3. Заполните пропуск:

Основой профессиональной деятельности службы приема и размещения является правильное составление и использование такого вида документации, как книга жалоб и _____.

Эталон ответа: предложений

4. Заполните пропуск:

Работа с профессиональной документацией требует от сотрудников службы приема и размещения знания таких понятий, как «регистрация», «персонализация», «расчетный _____».

Эталон ответа: час

5. Заполните пропуск:

Профессиональная документация службы приема и размещения должна содержать точные сведения о количестве проживающих, периоде _____ и форме оплаты.

Эталон ответа: пребывания

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность.

1. Заполните пропуск:

Для эффективного управления финансовым положением гостиницы важно контролировать поступления и расходы, правильно устанавливать цены на проживание и дополнительные услуги, обеспечивая максимальную _____ бизнеса.

Эталон ответа: прибыльность

2. Заполните пропуск:

Правильная организация кассовых операций в гостинице позволяет минимизировать финансовые риски, предотвращать злоупотребления и обеспечивать прозрачность расчетов с _____.

Эталон ответа: гостями

3. Заполните пропуск:

Необходимо учитывать сезонные колебания спроса на гостиничные услуги, разрабатывая гибкую ценовую политику и предлагая специальные предложения и акции, чтобы привлечь максимальное количество _____.

Эталон ответа: клиентов

4. Заполните пропуск:

Разработка подробного бизнес-плана для открытия собственной гостиницы должна включать детальный финансовый анализ, исследование рынка, оценку инвестиций и план по обеспечению качества _____ гостей.

Эталон ответа: обслуживания

5. Заполните пропуск:

Эффективное планирование расходов и доходов гостиницы основано на глубоком понимании финансовых механизмов, управлении оборотными средствами и правильном подходе к инвестициям, направленным на развитие и расширение _____.

Эталон ответа: бизнеса

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

1. Заполните пропуск:

При планировании численности персонала службы приема и размещения необходимо учитывать загруженность отеля, смену сезонов и ожидаемое количество _____, чтобы обеспечить необходимое количество сотрудников.

Эталон ответа: гостей

2. Заполните пропуск:

Определение потребности в материальных ресурсах службы приема и размещения включает закупку канцелярии, оргтехники, _____ для печати.

Эталон ответа: бумаги

3. Заполните пропуск:

Оптимальное соотношение между количеством администраторов и гостей обеспечивает бесперебойную работу службы приема и размещения, позволяет равномерно распределить рабочую нагрузку и предупредить перегрузку отдельных _____.

Эталон ответа: сотрудников

4. Заполните пропуск:

При выборе материально-технического оснащения службы приема и размещения учитываются надежность оборудования, потребность в ремонте и модернизации, а также сроки _____ техники.

Эталон ответа: амортизации

5. Заполните пропуск:

Оценка потребности в кадрах службы приема и размещения производится на основе ожидаемого потока гостей, графика смен и наличия резерва сотрудников для покрытия отпусков, больничных и непредвиденных обстоятельств, что обеспечит оптимальный уровень _____.

Эталон ответа: обслуживания

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

1. Заполните пропуск:

Организация деятельности работников службы приема и размещения предполагает четкое распределение обязанностей, установление сроков выполнения заданий и контроль за соблюдением _____ гостиницы.

Эталон ответа: стандартов

2. Заполните пропуск:

Руководители службы приема и размещения должны регулярно проводить совещания с подчиненными, разъясняя текущие задачи и контролируя исполнение планов, что способствует достижению целей и поддержанию высокого уровня _____.

Эталон ответа: обслуживания

3. Заполните пропуск:

Эффективная организация работы службы приема и размещения невозможна без регулярного обновления _____ сотрудников, проведения тренингов и семинаров, направленных на повышение квалификации и адаптацию к новым условиям работы.

Эталон ответа: знаний

4. Заполните пропуск:

Администратор службы приема и размещения несет ответственность за своевременное выполнение поставленных задач, соответствие принятых решений стандартам качества и действующему законодательству, а также за реализацию текущих _____ гостиницы.

Эталон ответа: планов

5. Заполните пропуск:

Своевременное информирование сотрудников о предстоящих изменениях в графике работы, правилах и _____ обслуживания способствует лучшей координации действий и минимизации возможных отклонений от утвержденных норм.

Эталон ответа: стандартах

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

1. Заполните пропуск:

для поддержания требуемого уровня качества руководитель службы приема и размещения регулярно проводит _____ за деятельностью подчиненных.

Эталон ответа: контроль

2. Заполните пропуск:

Основной задачей контроля является оценка соблюдения сотрудниками установленных _____ обслуживания.

Эталон ответа: стандартов

3. Заполните пропуск:

дин из способов контроля качества работы службы приема и размещения — сбор и анализ _____ от гостей.

Эталон ответа: отзывов

4. Заполните пропуск:

Внутренний контроль качества в службе приема и размещения включает наблюдение за выполнением сотрудниками должностной _____.

Эталон ответа: инструкции

5. Заполните пропуск:

Контроль за деятельностью работников службы приема и размещения позволяет вовремя выявлять недостатки и устранять их, поддерживая высокий _____ обслуживания.

Эталон ответа: уровень

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Организация процесса заселения гостей непосредственно влияет на общее впечатление посетителей о качестве обслуживания в отеле.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Сотрудники службы бронирования обязаны соблюдать конфиденциальность личной информации гостей.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Стандартные процедуры приемки и выдачи багажа относятся исключительно к обязанности горничной.

1) Верно

2) Неверно. Прием и выдача багажа входят в сферу ответственности службы посыльных (портье).

4. Верно ли утверждение.

Нормативные акты, регулирующие предоставление гостиничных услуг в РФ, включают правила расчета стоимости проживания и порядок предоставления дополнительных услуг.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

1) Верно

2) Неверно. Ответственность также возлагается на кассира и других сотрудников, работающих с денежными средствами.

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

1. Верно ли утверждение.

Анализ данных о занятости номеров помогает службе приема и размещения эффективно управлять номерным фондом.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Интерпретация правил предоставления гостиничных услуг в РФ необходима для корректного оформления документов при заселении гостей.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Анализ отзывов гостей помогает службе приема и размещения улучшать качество обслуживания.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Служба приема и размещения не участвует в обработке данных о бронировании номеров.

1) Верно

2) Неверно. Служба приема и размещения активно участвует в обработке данных о бронировании, чтобы обеспечить своевременное заселение гостей.

5. Верно ли утверждение.

Сотрудники службы приема и размещения не обязаны знать правила внутреннего распорядка гостиницы.

1) Верно

2) Неверно. Знание правил внутреннего распорядка является обязательным для сотрудников службы приема и размещения, чтобы обеспечивать соблюдение стандартов обслуживания.

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

1. Верно ли утверждение.

Планирование профессионального развития включает в себя только посещение тренингов и семинаров.

1) Верно

2) Неверно. Планирование профессионального развития включает в себя не только посещение тренингов и семинаров, но и самообразование, участие в профессиональных сообществах и другие формы обучения.

2. Верно ли утверждение.

Личностное развитие не связано с профессиональным ростом сотрудника.

1) Верно

2) Неверно. Личностное развитие, включая развитие коммуникативных навыков, стрессоустойчивости и эмоционального интеллекта, напрямую способствует профессиональному росту.

3. Верно ли утверждение.

Регулярная оценка собственных достижений помогает корректировать планы профессионального развития.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Самостоятельное изучение новых технологий и методов работы является частью профессионального развития.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Планирование личностного развития включает постановку целей и разработку стратегии их достижения.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение

Эффективное взаимодействие с коллегами предполагает умение слушать и учитывать их мнение.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Работа в команде требует от сотрудника умения делегировать задачи и координировать действия.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Взаимодействие с руководством включает только выполнение поручений без обратной связи.

- 1) Верно

2) Неверно. Взаимодействие с руководством предполагает не только выполнение поручений, но и предоставление обратной связи, обсуждение возникающих вопросов и предложений.

4. Верно ли утверждение.

Умение разрешать конфликты в коллективе является важным аспектом командной работы.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Общение с гостями не требует соблюдения корпоративных стандартов и правил.

- 1) Верно

2) Неверно. Общение с клиентами должно осуществляться в соответствии с установленными корпоративными стандартами и правилами, чтобы поддерживать высокий уровень сервиса.

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

1. Верно ли утверждение.

При общении с гостями важно использовать вежливый и корректный язык, соответствующий культурным нормам.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Устное общение с руководством может быть неформальным, без учета корпоративных стандартов.

- 1) Верно

2) Неверно. Устное общение с руководством должно соответствовать корпоративным стандартам и быть уважительным и профессиональным.

3. Верно ли утверждение.

При общении с гостями необходимо учитывать их культурные особенности и языковые предпочтения.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Письменные отчеты и документы должны быть составлены без ошибок и в соответствии с установленными форматами.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

При устном общении с коллегами можно использовать жаргон и нецензурные выражения, так как это неформальная коммуникация.

1) Верно

2) Неверно. Даже в неформальной коммуникации с коллегами важно поддерживать профессиональный тон и избегать жаргона и нецензурных выражений.

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

1. Верно ли утверждение.

Уважительное отношение к коллегам и гостям является основой профессионального поведения.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Честность и ответственность в работе способствуют созданию доверительной атмосферы в коллективе.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Соблюдение этических норм в общении с клиентами не важно, если это не влияет на финансовые показатели.

1) Верно

2) Неверно. Соблюдение этических норм важно в любом случае, так как это отражает профессиональные и человеческие ценности.

4. Верно ли утверждение:

Проявление терпимости и уважения к культурным различиям гостей способствует улучшению качества обслуживания.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Личная выгода может быть приоритетом в работе, даже если это нарушает интересы коллег или компании.

1) Верно

2) Неверно. В работе важно руководствоваться принципами честности и справедливости, ставя интересы коллектива и компании на первое место.

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

1. Верно ли утверждение.

Сотрудник гостиницы должен информировать гостей о мерах по энергосбережению и сортировке отходов.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Использование многоразовых предметов вместо одноразовых способствует снижению нагрузки на окружающую среду.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

В чрезвычайных ситуациях сотрудник должен действовать самостоятельно, не обращаясь за помощью к коллегам или службам экстренной помощи.

1) Верно

2) **Неверно. В чрезвычайных ситуациях важно действовать согласно установленным процедурам и при необходимости обращаться за помощью к коллегам и службам экстренной помощи.**

4. Верно ли утверждение.

Сотрудник гостиницы должен быть знаком с планом эвакуации и уметь оказывать первую помощь.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Экономия ресурсов, таких как вода и электричество, не является обязанностью сотрудника гостиницы.

1) Верно

2) **Неверно. Экономия ресурсов является важной частью профессиональной деятельности сотрудника и способствует устойчивому развитию.**

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

1. Верно ли утверждение.

Регулярные физические упражнения помогают снизить уровень стресса и повысить работоспособность.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Занятия физической культурой не влияют на общее состояние здоровья сотрудника.

1) Верно

2) **Неверно. Регулярные занятия физической культурой способствуют укреплению здоровья и улучшению общего самочувствия.**

3. Верно ли утверждение:

Физическая активность может помочь в профилактике профессиональных заболеваний, связанных с малоподвижным образом жизни.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Соблюдение режима дня и питания не важно для поддержания физической формы.

1) Верно

2) **Неверно. Соблюдение режима дня и правильное питание являются важными факторами для поддержания физической формы и общего здоровья.**

5. Верно ли утверждение.

Физическая активность способствует улучшению настроения и повышению мотивации к работе.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

1. Верно ли утверждение.

Использование автоматизированных систем управления гостиницей (PMS) упрощает процесс бронирования и управления номерным фондом.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

2. Верно ли утверждение:

Электронные базы данных позволяют быстро находить информацию о гостях и их предпочтениях.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Информационные технологии не играют важной роли в процессе взаимодействия с клиентами.

- 1) Верно

2) Неверно. Информационные технологии, такие как онлайн-бронирование и мобильные приложения, значительно упрощают взаимодействие с клиентами.

4. Верно ли утверждение.

Автоматизированные системы учета позволяют точно отслеживать использование ресурсов и финансовых средств.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Информационные технологии не влияют на скорость и точность обработки данных в службе приема и размещения.

- 1) Верно

2) Неверно. Информационные технологии значительно ускоряют и повышают точность обработки данных, таких как бронирование, регистрация гостей и учет финансовых операций.

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

1. Верно ли утверждение.

Знание иностранного языка необходимо для понимания международных стандартов обслуживания в гостиничном бизнесе.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Профессиональная документация на иностранном языке не требуется для работы в международной гостинице.

- 1) Верно

2) Неверно. В международной гостинице часто используется документация на нескольких языках, включая иностранный, для обеспечения качественного обслуживания гостей.

3. Верно ли утверждение.

Умение читать и понимать документацию на иностранном языке помогает в решении спорных ситуаций с иностранными гостями.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Перевод профессиональной документации с иностранного языка на государственный не требуется, если есть доступ к онлайн-переводчикам.

1) Верно

2) Неверно. Несмотря на наличие онлайн-переводчиков, профессиональный перевод документации необходим для точного понимания и соблюдения всех требований и стандартов.

5. Верно ли утверждение.

Владение иностранным языком позволяет сотрудникам службы приема и размещения предоставлять более качественный сервис иностранным гостям.

1) Верно

2) Неверно.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность.

1. Верно ли утверждение.

Финансовая грамотность включает понимание основ налогообложения и бухгалтерского учета, что важно для сотрудников службы приема и размещения при работе с финансовыми документами.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Планирование предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса не требует анализа затрат на содержание номерного фонда.

1) Верно

2) Неверно. Анализ затрат на содержание номерного фонда является важной частью планирования предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе.

3. Верно ли утверждение:

Финансовая грамотность включает в себя умение анализировать доходы и расходы, что важно для эффективного управления гостиницей.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Предпринимательская деятельность в гостиничном бизнесе может быть успешной без учета финансовых рисков.

1) Верно

2) Неверно. Учет финансовых рисков является важной частью успешного планирования и ведения предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе.

5. Верно ли утверждение.

Знания по финансовой грамотности помогают в составлении бюджета и контроле за его исполнением в службе приема и размещения.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Планирование потребностей в персонале включает анализ текущей загрузки и прогнозирование будущих потребностей.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

При планировании материальных ресурсов необходимо учитывать сезонные колебания спроса на гостиничные услуги.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Планирование потребностей в персонале не требует учета квалификации и опыта сотрудников.

1) Верно

2) Неверно. При планировании потребностей в персонале важно учитывать квалификацию и опыт сотрудников, чтобы обеспечить качественное обслуживание гостей.

4. Верно ли утверждение.

Анализ текучести кадров помогает в планировании потребности в новых сотрудниках.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Планирование материальных ресурсов не включает учет затрат на их приобретение и обслуживание.

1) Верно

2) Неверно. При планировании материальных ресурсов важно учитывать затраты на их приобретение, обслуживание и замену.

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

1. Верно ли утверждение.

Организация работы службы приема и размещения не требует регулярного пересмотра и обновления стандартов обслуживания.

1) Верно

2) Неверно. Регулярный пересмотр и обновление стандартов обслуживания необходимы для поддержания высокого уровня сервиса и соответствия современным требованиям.

2. Верно ли утверждение.

Соблюдение стандартов обслуживания является обязательным для всех сотрудников службы приема и размещения.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Организация работы службы приема и размещения не требует учета текущих планов гостиницы.

1) Верно

2) Неверно. Учет текущих планов гостиницы необходим для эффективной организации работы службы приема и размещения.

4. Верно ли утверждение.

Контроль за соблюдением стандартов обслуживания является частью обязанностей руководителя службы приема и размещения.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Организация работы службы приема и размещения включает разработку и внедрение процедур, соответствующих стандартам гостиницы.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Контроль за соблюдением стандартов обслуживания включает регулярный мониторинг работы сотрудников.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения не требует обратной связи от гостей.

1) Верно

2) Неверно. Обратная связь от гостей является важным инструментом контроля качества обслуживания.

3. Верно ли утверждение.

Контроль за качеством обслуживания включает анализ жалоб и предложений гостей.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения не требует регулярного обучения и повышения квалификации сотрудников.

1) Верно

2) Неверно. Регулярное обучение и повышение квалификации сотрудников способствуют поддержанию высокого уровня качества обслуживания.

5. Верно ли утверждение.

Контроль за качеством обслуживания включает проверку соблюдения стандартов в процессе приема и размещения гостей.

1) Верно

2) Неверно.

Задание закрытого типа на установление соответствия

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

Задание 1. Установите соответствие между видом ресурса службы приема и размещения и наиболее подходящим методом/принципом планирования потребности в нем.

1. Администраторы службы приема
2. Карты-ключи для номеров
3. Бланки регистрационных карт (карточки гостя)
4. Справочные материалы о городе (буклеты, карты)
5. Картриджи для принтера, печатающего счета

- А) Расчет на основе трудоемкости процессов и графика загрузки отеля, с учетом коэффициента невыходов.
- Б) Нормирование расхода на один номер/гостя + создание страхового запаса 10-15%.
- В) Планирование на основе анализа уровня остатков и среднего срока службы/расхода.
- Г) Нормирование (1 комплект на гостя) с корректировкой на плановую загрузку.
- Д) Периодическое обновление (раз в квартал/сезон) на основе актуальности информации; небольшой постоянный запас.

Эталон ответа

1-А, 2-Б, 3-Г, 4-Д, 5-В

Задание 2. Установите соответствие между фактором, влияющим на планирование и объектом планирования в службе приема и размещения, на который этот фактор оказывает наибольшее прямое воздействие.

1. Резкое увеличение онлайн-бронирования через мобильное приложение отеля.
 2. Введение новой сложной процедуры санкционированного доступа в номер (двойное кодирование).
 3. Открытие рядом с отелем крупного конгресс-центра.
 4. Переход с бумажных бланков отчета дежурного на электронную систему.
 5. Сезонный рост загрузки отеля с 60% до 95%.
- А) Потребность в количестве администраторов на смену.
- Б) Потребность в обучении персонала (тренинги по новым процедурам).
- В) Потребность в бумаге для принтера и физических бланках.
- Г) Потребность в информационных ресурсах (расписания мероприятий, логистика).
- Д) Потребность в картах-ключах и расходных материалах для станции кодирования.

Эталон ответа

1-А, 2-Б, 3-Г, 4-В, 5-Д

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

Задание 1. Установите соответствие между понятием и его определением.

- А) Категория гостиницы
- Б) Категория номера гостиницы
- В) Номерной фонд
- Г) Бронирование
1. Обозначение типа номера согласно комфортности и наличию удобств
 2. Классификация гостиниц по уровню комфорта и набора услуг
 3. Предварительный заказ номера в гостинице с целью гарантированного размещения в определенный период времени.
 4. Общее количество номеров, имеющих в распоряжении гостиницы для размещения гостей.

Эталон ответа

А-2, Б-1, В-4, Г-3

Задание 2. Установите соответствие между ошибками при организации деятельности и их последствиями.

- А) Отсутствие ежедневного планирования
- Б) Формальная планерка
- В) Нерациональное распределение задач
- Г) Игнорирование обратной связи
- Д) Несоблюдение принципа единоначалия
1. Реактивная, суетливая работа «по обстоятельствам», срывы стандартов.

2. Персонал не понимает целей и приоритетов, работает механически.
3. Перегрузка одних сотрудников, простой других, конфликты в команде.
4. Накопление мелких проблем, демотивация персонала, текучесть кадров.
5. Дача противоречивых указаний разными руководителями, хаос.

Эталон ответа

А-1, Б-2, В-3, Г-4, Д-5

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

Задание 1. Установите соответствие между методом контроля и его кратким описанием.

1. Наблюдение
2. Анализ КРІ
3. Тайный гость
4. Опрос гостя на выезде

А) Сбор обратной связи от клиента сразу после оказания услуги для оперативной оценки впечатления.

Б) Непосредственный визуальный мониторинг работы сотрудника на стойке в реальном времени.

В) Оценка работы сотрудника специальным проверяющим, выступающим в роли обычного гостя.

Г) Изучение количественных отчетных показателей для оценки эффективности работы за период.

Эталон ответа

1-Б, 2-Г, 3-В, 4-А

Задание 2. Установите соответствие между ключевой управленческой компетенцией и практическим инструментом или методом для её реализации в ежедневной работе.

1. Контролировать соблюдение стандартов качества обслуживания в реальном времени.
2. Организовывать работу смены, обеспечивая выполнение плановых показателей
3. Выявлять системные причины ошибок и отклонений в работе.
4. Мотивировать сотрудников на улучшение результатов.
5. Обеспечивать преемственность информации и непрерывность сервиса между сменами.

А) Ежедневная планерка (брифинг): Донесение плана на день, целей, распределение задач.

Б) Публичное признание заслуг и индивидуальный разбор ошибок для поддержания вовлеченности.

В) Постановка серии уточняющих вопросов для поиска коренной причины инцидента.

Г) Структурированное наблюдение с чек-листом стандартов: Непосредственное присутствие и фиксация действий сотрудника по пунктам.

Д) Заполнение журнала смены: Внесение записей о незавершенных делах, просьбах гостей и особых ситуациях.

Эталон ответа

1-Г, 2-А, 3-В, 4-Б, 5-Д

Задание закрытого типа на установление последовательности

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

Задание 1. Установите правильную последовательность действий при расчете потребности в персонале (администраторов) на месяц

- А) Рассчитать необходимое количество человеко-часов в день.
- Б) Определить суммарную дневную трудоемкость всех операций (в часах).
- В) Проанализировать должностные инструкции и технологические карты для определения операций.
- Г) Умножить полученное число на коэффициент невыходов (например, 1,15).
- Д) Изучить статистику за прошлый период: количество транзакций (заездов/выездов), звонков.

Эталон ответа

В,Д,Б,А,Г

Задание 2. Установите правильную последовательность действий при планировании материальных ресурсов на квартал

- А) Утвердить заявку и передать в отдел снабжения.
- Б) Рассчитать квартальную потребность: (среднедневной расход × число дней) + страховой запас.
- В) Определить норму расхода материала на одну операцию или одного гостя.
- Г) Проанализировать план загрузки (процент занятости) на будущий период.
- Д) Проинвентаризировать текущие остатки на складе.

Эталон ответа

В,Г,Б,Д,А

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

Задание 1. Установите правильную последовательность технологического процесса обслуживания клиентов

1. Подготовительный этап – бронирование
2. Заезд, регистрация гостя, размещение
3. Проживание и обслуживание гостя во время проживания
4. Выезд, выписка гостя

Эталон ответа

1,2,3,4

Задание 2. Установите правильную последовательность проведения планерки перед сменой (брифинга)

1. Приветствие, проверка внешнего вида.
2. Информация о загрузке: ключевые события дня (групповой заезд, выезд конференции).
3. Напоминание о стандартах и плановых показателях на смену.
4. Распределение зон ответственности: кто за стойкой, кто за телефоном, кто сопровождает гостей, кто работает с выездами.
5. Ответы на вопросы.

Эталон ответа

1,2,3,4,5

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

Задание 1. Установите правильную последовательность проведения оперативного контроля соблюдения стандартов

А) Зафиксировать наблюдения в контрольном листе, отмечая соответствие или отклонения от стандартов.

Б) Определить цель контроля: какие конкретные стандарты или операции будут проверяться.

В) Провести беседу с сотрудником по результатам контроля, используя конструктивную обратную связь.

Г) Ненавязчиво наблюдать за работой сотрудника в реальных условиях.

Д) Сопоставить зафиксированные факты с требованиями регламентирующих документов (SOP, стандартов).

Эталон ответа

Б,Г,А,Д,В

Задание 2. Установите правильную последовательность действий руководителя при выявлении системного отклонения от стандартов качества (долгое оформление заезда)

А) Внедрить изменения (например, провести дополнительный инструктаж или скорректировать график работы).

Б) Проанализировать глубинные причины: провести хронометраж, опросить сотрудников, проверить работу оборудования.

В) Зафиксировать факт отклонения на основе объективных данных (отчеты из PMS, жалобы гостей).

Г) Спланировать и осуществить повторный контроль для проверки эффективности принятых мер.

Д) Разработать план корректирующих действий для устранения выявленных причин.

Эталон ответа

В,Б,Д,А,Г

Задание открытого типа с развернутым ответом

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

Задание 1. Решите задачу.

На завтра в гостинице ожидается 90 заездов. По стандарту один администратор тратит на оформление одного гостя 6 минут. За какое время один администратор оформит всех гостей?

Эталон ответа

$90 \text{ гостей} \cdot 6 \text{ минут} = 540 \text{ минут.}$

$540 \text{ минут} / 60 = 9 \text{ часов.}$

Одному администратору потребуется 9 часов непрерывной работы, чтобы оформить всех гостей.

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

Задание 1. Решите задачу.

По стандарту гостиницы администратор должен тратить на оформление выезда не более 5 минут. Сегодня утром с 07:00 до 09:00 администратор Иванова оформила выезд 12 гостей. На эту работу у неё ушло 72 минуты.

Соблюдён ли стандарт времени?

Эталон ответа

Среднее время на одного гостя: $72 \text{ минуты} / 12 \text{ гостей} = 6 \text{ минут}$.

Стандарт не соблюден. Среднее время обработки одного гостя (6 минут) превышает установленный норматив (5 минут).

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

Задание 1. Решите задачу.

В ходе текущего контроля вы заметили, что администратор трижды за час не предложил гостям программу лояльности при заезде, хотя это прямое требование стандарта.

Какое следующее обязательное действие руководителя для поддержания качества?

Варианты:

- А) Немедленно оформить выговор за нарушение.
- Б) Обсудить это с ним после смены, выяснить причины и напомнить о стандарте.
- В) Ничего не делать, чтобы не портить отношения в коллективе.
- Г) Сразу же отстранить его от работы на стойке приема.

Эталон ответа

Б) Обсудить это с ним после смены, выяснить причины и напомнить о стандарте.

Краткое обоснование:

Это действие соответствует принципам эффективного контроля: оно своевременно (после смены), направлено на выяснение причины и является конструктивной обратной связью, а не только наказанием. Цель контроля — исправление ситуации и поддержание стандарта, а не только фиксация нарушения.

Критерии оценки лабораторно-практических, семинарских занятий

«Отлично» (зачтено) ставится, если задание выполнено полностью, содержание задания отражает все аспекты, указанные в задании.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если задание выполнено в полном объеме, но некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выполненной работы.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если задание не сделано или допущены ошибки, влияющие на качество выполненной работы

Самостоятельная работа Темы докладов, сообщений, рефератов

1. Роль супервайзера в организации ежедневной работы службы горничных.
2. Эффективное распределение смен и нагрузки: графики работы и нормы выработки.
3. Обучение и адаптация новых сотрудников службы эксплуатации номерного фонда.
4. Мотивация персонала в гостиничной сфере: материальные и нематериальные стимулы.
5. Управление запасами расходных материалов (аменети, химия, белье).
6. Стандарты уборки номеров: международный опыт и российская практика.
7. Инвентаризация в гостинице: методы, сроки, документальное оформление.
8. Экологические стандарты (Go Green) в работе службы хаускипинг.

9. Система контроля качества уборки: чек-листы, рейтинги, тайные гости.
10. Взаимодействие службы хаускипинг с ресепшен и инженерной службой.
11. Работа с жалобами гостей на состояние номеров: алгоритмы и профилактика.
12. Организация уборки общественных зон (лобби, коридоры, лифты).
13. Цифровизация в работе службы эксплуатации: PMS, мобильные приложения, датчики.
14. Безопасность труда в службе хаускипинг: риски, инструктажи, спецодежда.
15. Действия службы номерного фонда в чрезвычайных ситуациях (пожар, эвакуация, эпидемии).

Критерии оценки докладов, сообщений, рефератов:

«Отлично» выполнены все требования к написанию и защите докладов, сообщений, рефератов: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Хорошо» основные требования к докладу, сообщению, реферата и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«Удовлетворительно» имеются существенные отступления от требований к докладу, сообщению, реферату. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании докладов, сообщений, рефератов или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«Неудовлетворительно» тема докладов, сообщений, рефератов не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой по МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

1. Перечислите основные функции службы приема и размещения (Front Office) в гостинице.
2. Опишите структуру службы приема и размещения в зависимости от размера отеля.
3. Какие подразделения входят в состав службы приема и размещения? Назовите их основные задачи.
4. Что такое «гостевой цикл» (guest cycle)? Назовите его основные этапы.
5. Какие должностные обязанности выполняет администратор службы приема?
6. Какова роль портье в организации заселения и выезда гостей?
7. Какие функции выполняет служба консьержей? Чем она отличается от других подразделений фронт-офиса?
8. Опишите взаимодействие службы приема с отделом бронирования.
9. Какие требования предъявляются к внешнему виду и поведению сотрудников службы приема?
10. Какие факторы влияют на структуру службы приема и размещения в отеле?
11. Какие методы контроля качества работы сотрудников службы приема используются в гостиницах?
12. Что такое «стандарты обслуживания» в работе фронт-офиса? Приведите примеры.
13. Как осуществляется контроль за соблюдением стандартов приветствия и общения с гостями?
14. Какие показатели эффективности (KPI) используются для оценки работы службы приема?
15. Опишите процедуру приема и обработки жалоб гостей.
16. Как организована передача смен и информации между сотрудниками фронт-офиса?
17. Что такое «рум-статус» (room status) и как осуществляется контроль за его актуальностью?
18. Как взаимодействует служба приема с отделом хаускипинг для контроля готовности номеров?
19. Какие проблемы могут возникать при взаимодействии службы приема и хаускипинга?
20. Как осуществляется контроль за своевременным выполнением запросов гостей?
21. Какие виды платежей принимаются в гостинице? Опишите процедуру их оформления.
22. Что такое «преавторизация» банковской карты и для чего она применяется?
23. Как оформляется расчет с гостем при выезде (check-out)?
24. Что такое «фолио» (folio) и какие виды фолио используются в гостинице?
25. Какие документы относятся к отчетной документации службы приема и размещения?

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

Перечень вопросов, выносимых на экзамен по МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

1. Разработайте алгоритм действий администратора при заселении группы туристов (20 человек) с учетом минимизации времени ожидания.
2. Какие факторы необходимо учитывать при составлении графика работы сотрудников службы приема?
3. Опишите систему мотивации персонала фронт-офиса: материальные и нематериальные стимулы.
4. Как организовать обучение и адаптацию новых сотрудников службы приема?
5. Какие профессиональные компетенции необходимы администратору службы приема высшей категории?
6. Как распределяются зоны ответственности между сотрудниками фронт-офиса в крупном отеле?
7. Опишите процедуру подготовки к заезду VIP-гостя.
8. Какие действия предпринимает служба приема при форс-мажорных обстоятельствах (отключение электроэнергии, сбой PMS)?
9. Как организована работа ночного аудитора? В чем сложность подбора сотрудников на эту должность?
10. Опишите процесс координации работы службы приема с конференц-службой при заезде участников мероприятия.
11. Какие методы используются для сбора обратной связи от гостей и анализа удовлетворенности?
12. Как организовать работу с повторяющимися жалобами и системными проблемами в обслуживании?
13. Опишите систему внутренних аудитов качества в службе приема.
14. Какие критерии используются для оценки эффективности работы фронт-офиса?
15. Как осуществляется контроль за соблюдением стандартов обслуживания в ночное время?
16. Какие меры принимаются для предотвращения конфликтных ситуаций с гостями?
17. Опишите процедуру урегулирования спора с гостем по вопросам оплаты.
18. Как контролируется своевременное выполнение просьб и запросов гостей?
19. Какие технологии (PMS, CRM, мобильные приложения) используются для повышения качества обслуживания?
20. Как оценить эффективность программы лояльности через показатели работы службы приема?

21. Как осуществляется планирование потребности в персонале службы приема?
22. Какие методы применяются для оптимизации процесса заселения (check-in) и сокращения времени ожидания гостей?
23. Опишите процедуру работы с овербукингом (overbooking) в гостинице.
24. Как организована работа с иностранными гражданами в службе приема?
25. Какие особенности обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) должны учитывать сотрудники службы приема?
26. Как осуществляется контроль за достоверностью и актуальностью информации в системе управления гостиницей (PMS)?
27. Опишите систему взаимодействия службы приема со службой безопасности отеля.
28. Какие требования предъявляются к хранению и обработке персональных данных гостей в соответствии с законодательством РФ?
29. Как организована работа с корпоративными клиентами и постоянными гостями?
30. Опишите алгоритм действий сотрудников службы приема при возникновении чрезвычайной ситуации (пожар, угроза терроризма, несчастный случай).

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

Темы курсовых работ

1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд.
2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.
3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд.
4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.
5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.

6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.
7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).
8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.
10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).
12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).
14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).
15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).
16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).

Критерии оценки курсовой работы

«Отлично» ставится, если в работе содержатся элементы научного творчества, делаются самостоятельные выводы, дается аргументированная критика и самостоятельный анализ фактического материала на основе глубоких знаний литературы по данной теме.

«Хорошо» ставится, если в работе, выполненной на достаточном теоретическом уровне, полно и всесторонне освещаются вопросы темы, но нет должной степени творчества.

«Удовлетворительно» ставится, если в работе правильно освещены основные вопросы темы, но не проявилось умение логически стройного их изложения, самостоятельного анализа источников, содержатся отдельные ошибочные положения.

«Неудовлетворительно» ставится, когда студент не может ответить на замечания рецензента, не владеет материалом работы, не в состоянии дать объяснения выводам и теоретическим положениям данной проблемы.

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой по МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения

1. What is the difference between "guaranteed reservation" and "non-guaranteed reservation"? Explain how each affects room availability.
2. Define the following terms: "rack rate," "corporate rate," and "group rate". When is each rate typically applied?
3. What does "room status" mean? List at least six different room statuses used in hotels (e.g., occupied, vacant, due out).
4. Explain the meaning of "folio" (guest account). What types of folios exist in a hotel?
5. Translate the following terms into Russian and explain their meaning in English: "check-in," "check-out," "late check-out," "early check-in," "no-show," "overbooking".
6. What is the difference between "European Plan (EP)" and "American Plan (AP)"?
7. Define "pre-authorization" of a credit card. Why is it important at check-in?
8. What does "VIP" stand for? Describe the special procedures for handling VIP arrivals.
9. Explain the meaning of "house limit" (credit limit). How is it used in front office accounting?
10. What is a "wake-up call" and how should it be recorded in the PMS?

11. Describe the step-by-step procedure for checking in a guest with a confirmed reservation. What documents must be verified?
12. How would you handle a situation where a guest arrives but their reserved room type is not available? Write your response to the guest in English.
13. What information should be verified during the registration process for foreign guests?
14. Describe the check-in procedure for a large tour group (20+ people). How can you minimize waiting time?
15. How do you explain the hotel's policy on early check-in and late check-out to a guest? Write a professional explanation.
16. What is the procedure for checking in a VIP guest? How does it differ from regular check-in?
17. How would you handle a walk-in guest (without reservation)? What questions should you ask?
18. Describe the check-out procedure step by step. What documents must be prepared?
19. How do you explain additional charges on a guest's folio? Write a sample dialogue explaining minibar charges or restaurant charges.
20. What is "express check-out" and how does it work?
21. How would you handle a dispute over charges at check-out? Write a professional response to a guest who claims they were overcharged.
22. Explain the difference between paid-out, allowance, and correction in front office accounting.
23. A guest complains that their room is noisy and requests a room change. How do you respond? Write your answer in English.
24. How would you handle a situation where two guests claim to have booked the same room? What would you say to each guest?
25. A guest asks for local restaurant recommendations. What information would you provide, and how would you make personalized suggestions?

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

Перечень вопросов, выносимых на экзамен по модулю ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения»

1. Каковы основные функции службы приема и размещения (Front Office) в гостинице? Перечислите и кратко охарактеризуйте каждую.
2. What does the front desk do every day? Describe the daily routine of front office staff.
3. Какова роль портье в процессе заселения и выезда гостей? Опишите последовательность действий при check-in и check-out.
4. How would you greet a guest when they arrive? Write a professional greeting phrase in English.
5. Что такое «гостевой цикл» (guest cycle)? Назовите его основные этапы и дайте характеристику каждому.
6. How do you check someone in to their room? Describe the step-by-step check-in procedure in English.
7. Какие виды бронирования существуют в гостинице? Объясните разницу между гарантированным и негарантированным бронированием.
8. What is a "guaranteed reservation"? Explain this term and how it differs from a non-guaranteed reservation.
9. Как взаимодействуют служба приема и служба хаускипинг? Какие проблемы могут возникать при их взаимодействии?
10. How does the front office coordinate with the housekeeping department? Why is this coordination important?
11. Что такое PMS (Property Management System)? Какие задачи решает эта система в работе службы приема?
12. What does PMS stand for in hotel operations? Explain its main functions.
13. Какие методы контроля качества работы сотрудников службы приема используются в гостиницах?
14. What would you do if a guest complains that their room is dirty? Write your response in English.
15. Как осуществляется контроль за состоянием номеров (room status)? Перечислите основные статусы номеров.
16. What is the difference between "occupied", "vacant", and "due out" room statuses? Explain each term.
17. Какие документы оформляются при регистрации гостя? Опишите процедуру заполнения регистрационной карты.
18. What information should be verified during the check-in process? List at least five items to check.
19. Как осуществляется расчет с гостем при выезде? Опишите процедуру check-out.
20. How do you prepare a guest bill (folio)? What information does it contain?
21. Что такое «преавторизация» банковской карты? Для чего она применяется при заселении?
22. What does "pre-authorizing a credit card" mean? Why is it important at check-in?
23. Как обрабатываются жалобы гостей? Опишите алгоритм действий при получении жалобы.
24. How would you handle an angry guest? Write a professional response in English.
25. Что такое «овербукинг» (overbooking)? Какие действия предпринимает служба приема в этой ситуации?
26. What is "overbooking" in a hotel? How should front office staff handle it?
27. Какие требования предъявляются к внешнему виду и поведению сотрудников службы приема?
28. What is a "VIP guest"? What special procedures apply to VIP arrivals?

29. Как организована передача смен и информации между сотрудниками фронт-офиса? Что такое handover report?
30. How do you make sure the next shift knows what's going on? What information should be included in a handover report?
31. Какие виды оплат принимаются в гостинице? Опишите процедуру приема наличных и оплаты картой.
32. How would you handle a situation where a guest's credit card is declined? Write your response.
33. Что такое «ночной аудит» (night audit)? Какие задачи решает ночной аудитор?
34. What is the role of a night auditor? Describe their main responsibilities.
35. Как организована работа с забытыми вещами (lost & found)?
36. How do you deal with lost and found items? What information must be recorded?
37. Какие показатели эффективности (KPI) используются для оценки работы службы приема?
38. How do you upsell a better room or service to a guest? Write a persuasive script in English.
39. Как осуществляется взаимодействие службы приема с консьержем и службой безопасности?
40. Why do you think front office staff are important in a hotel? Explain in English.

Критерии оценки экзамена

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по профессиональному модулю

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

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Серебрякова О.Е., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Сервиса, туризма и организации перевозок

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Савина Е.В.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по профессиональному модулю «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Методы оценки	Критерии оценки
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом. Учебная практика. Производственная практика.	«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом. Учебная практика. Производственная практика.	«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом. Учебная практика. Производственная практика.	«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает
ОК 01. Выбирать способы решения задач	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного	выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает

профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

Сотрудник, отвечающий за сервировку столов и поддержание чистоты в обеденном зале, называется _____.

Эталон ответа: официант

2. Заполните пропуск:

Процесс приготовления и организации подачи напитков в баре называется _____ дело.

Эталон ответа: барное

3. Заполните пропуск:

Специалист, отвечающий за закупку продуктов и контроль складских запасов на кухне, называется _____.

Эталон ответа: кладовщик

4. Заполните пропуск:

"The _____ is responsible for taking orders and serving food and beverages to guests."

Эталон ответа: waiter

5. Заполните пропуск:

"A _____ is a trained wine professional who specializes in wine selection and service."

Эталон ответа: sommelier

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

1. Заполните пропуск:

Раздел кухни, где готовятся холодные блюда и закуски, называется _____ цех.

Эталон ответа: холодный

2. Заполните пропуск:

Документ, в котором фиксируется ежедневный расход продуктов и блюд, называется _____ ведомость.

Эталон ответа: расходная

3. Заполните пропуск:

Процесс сервировки стола перед приходом гостей включает раскладку _____, вилок и ножей.

Эталон ответа: тарелок

4. Заполните пропуск:

"The _____ is the person who greets guests and shows them to their table."

Эталон ответа: host

5. Заполните пропуск:

"The menu that lists all available dishes with individual prices is called à la _____ menu."

Эталон ответа: carte

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

1. Заполните пропуск:

Помещение для мытья и хранения кухонной посуды и инвентаря называется _____.

Эталон ответа: моечная

2. Заполните пропуск:

Специальное предложение в ресторане, включающее полный обед из нескольких блюд по фиксированной цене, называется _____ обед.

Эталон ответа: комплексный

3. Заполните пропуск:

Контроль качества готовых блюд осуществляется _____ поваром перед подачей в зал.

Эталон ответа: шеф-поваром

4. Заполните пропуск:

"A _____ is a cooking method where food is cooked in a vacuum-sealed bag in a water bath."

Эталон ответа: sous-vide

5. Заполните пропуск:

"_____ are small complimentary dishes served before a meal to stimulate the appetite."

Эталон ответа: Amuse-bouche

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

1. Заполните пропуск:

Процесс планирования и составления меню с учетом прибыльности блюд называется _____ инжиниринг.

Эталон ответа: меню

2. Заполните пропуск:

Повторное использование остатков продуктов для приготовления других блюд называется _____.

Эталон ответа: фудшеринг

3. Заполните пропуск:

Документ, подтверждающий заказ гостя и содержащий перечень выбранных блюд, называется _____.

Эталон ответа: чек

4. Заполните пропуск:

"A _____ is a chef who is in charge of a specific section or station in the kitchen."

Эталон ответа: chef de partie

5. Заполните пропуск:

"The method of serving where food is placed on plates in the kitchen and then brought to the guest is called _____ service."

Эталон ответа: plated

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

1. Заполните пропуск:

Специалист, отвечающий за приготовление горячих блюд на гриле, называется _____.

Эталон ответа: гриль-повар

2. Заполните пропуск:

Ежедневная проверка сроков годности продуктов на складе называется _____ контроль.

Эталон ответа: санитарный

3. Заполните пропуск:

Разделочная доска для нарезки сырых и готовых продуктов должна быть _____.

Эталон ответа: отдельной

4. Заполните пропуск:

"The executive _____ is the person who manages the kitchen staff and creates the menu."

Эталон ответа: chef

5. Заполните пропуск:

"A _____ is a type of restaurant where guests serve themselves from a variety of dishes displayed on a counter."

Эталон ответа: buffet

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

1. Заполните пропуск:

Процесс мытья и дезинфекции кухонного оборудования называется _____ обработка.

Эталон ответа: санитарная

2. Заполните пропуск:

Ответственность за соблюдение правил пожарной безопасности на кухне возлагается на _____ смены.

Эталон ответа: руководителя

3. Заполните пропуск:

Документ, фиксирующий результаты ежедневной проверки холодильного оборудования, называется _____ журнал.

Эталон ответа: температурный

4. Заполните пропуск:

"The _____ of sale (POS) is a system used to track orders, process payments, and manage inventory in a restaurant."

Эталон ответа: point

5. Заполните пропуск:

"The French term meaning "everything in its place" used for preparation and organization before service is called _____ en place."

Эталон ответа: mise

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

1. Заполните пропуск:

Сотрудник, отвечающий за приготовление десертов и выпечки, называется _____.

Эталон ответа: кондитер

2. Заполните пропуск:

Процесс обучения новых сотрудников правилам обслуживания и стандартам кухни называется _____.

Эталон ответа: стажировка

3. Заполните пропуск:

Контроль качества уборки обеденного зала осуществляется _____ после каждой смены.

Эталон ответа: администратором

4. Заполните пропуск:

"A _____ is a person who works behind the bar, preparing and serving alcoholic and non-alcoholic drinks."

Эталон ответа: bartender

5. Заполните пропуск:

"The _____ is the area of the restaurant where food is prepared and cooked, not accessible to guests."

Эталон ответа: kitchen

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

1. Заполните пропуск:

Инвентарь для подачи напитков, включающий бокалы, фужеры и рюмки, называется стеклянная _____.

Эталон ответа: посуда

2. Заполните пропуск:

Процесс списания испорченных продуктов оформляется актом _____.

Эталон ответа: списания

3. Заполните пропуск:

Ежедневная уборка кухонного пола и рабочих поверхностей проводится с использованием _____ средств.

Эталон ответа: дезинфицирующих

4. Заполните пропуск:

"A _____ fixe is a set menu with a fixed price that offers a limited number of courses."

Эталон ответа: prix

5. Заполните пропуск:

"The term _____ of house refers to all areas of a restaurant that guests see and interact with, such as the dining room and bar."

Эталон ответа: front

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

1. Заполните пропуск:

Работник, отвечающий за мытье посуды и поддержание чистоты на кухне, называется _____.

Эталон ответа: посудомойщик

2. Заполните пропуск:

Процесс приготовления блюд на пару называется _____ обработка.

Эталон ответа: паровая

3. Заполните пропуск:

Документ, содержащий рецептуры и технологию приготовления каждого блюда, называется технологическая _____.

Эталон ответа: карта

4. Заполните пропуск:

"The _____ is the department responsible for cleaning all areas of the hotel, including the restaurant."

Эталон ответа: housekeeping

5. Заполните пропуск:

"A _____ is a person who clears tables, cleans the dining area, and assists waiters."

Эталон ответа: busboy

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

1. Заполните пропуск:

Ответственность за своевременную подачу блюд гостям несет _____ зала.

Эталон ответа: администратор

2. Заполните пропуск:

Контроль соблюдения стандартов сервировки стола осуществляется _____ проверкой.

Эталон ответа: выборочной

3. Заполните пропуск:

Процесс приготовления блюд во фритюре называется жарка _____.

Эталон ответа: во фритюре

4. Заполните пропуск:

"A banquet event _____ (BEO) is a detailed document outlining all aspects of a banquet event, including menu, timing, and setup."

Эталон ответа: order

5. Заполните пропуск:

"The term _____ of house refers to areas behind the scenes, such as kitchens and storage rooms."

Эталон ответа: back

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1. Заполните пропуск:

Сотрудник, отвечающий за приготовление завтраков в гостинице, называется _____ повар.

Эталон ответа: завтраков

2. Заполните пропуск:

Контроль температуры подачи горячих блюд осуществляется с помощью _____ термометра.

Эталон ответа: пищевого

3. Заполните пропуск:

Документ, фиксирующий количество произведенных и реализованных блюд за день, называется _____ отчет.

Эталон ответа: производственный

4. Заполните пропуск:

"The _____ cost percentage is the ratio of the cost of ingredients to the revenue generated from selling a dish."

Эталон ответа: food

5. Заполните пропуск:

"The practice of analyzing menu items based on their popularity and profitability to optimize the menu is called _____ engineering."

Эталон ответа: menu

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

1. Заполните пропуск:

Расчет необходимого количества персонала на кухне осуществляется на основе прогнозируемой _____ ресторана.

Эталон ответа: загрузки

2. Заполните пропуск:

Планирование закупок продуктов питания производится на основе производственной _____ меню и прогноза количества гостей.

Эталон ответа: программы

3. Заполните пропуск:

"The _____ of kitchen staff required for a shift depends on the expected number of covers and the complexity of the menu."

Эталон ответа: number

4. Заполните пропуск:

При планировании графика работы поваров необходимо учитывать технологические _____ блюд и время их приготовления.

Эталон ответа: карты

5. Заполните пропуск:

"The _____ plan should include regular maintenance of kitchen equipment to prevent breakdowns during peak hours."

Эталон ответа: maintenance

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

1. Заполните пропуск:

Ежедневная _____ перед началом смены позволяет распределить задачи между сотрудниками кухни и зала в соответствии с прогнозом загрузки.

Эталон ответа: планерка

2. Заполните пропуск:

Доведение до сотрудников стандартов сервировки стола и правил подачи блюд осуществляется согласно _____ операционным процедурам (СОП).

Эталон ответа: стандартным

3. Заполните пропуск:

"The _____ briefing is conducted before service to inform staff about daily specials, VIP guests, and specific assignments."

Эталон ответа: pre-shift

4. Заполните пропуск:

Распределение обязанностей между поварами по цехам (холодный, горячий) осуществляется в соответствии с их _____ и квалификацией.

Эталон ответа: специализацией

5. Заполните пропуск:

"_____ en place, the French term for "everything in its place," is essential for organizing ingredients and equipment before service begins."

Эталон ответа: Mise

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

1. Заполните пропуск:

Для проверки соблюдения стандартов сервировки шеф-повар проводит _____ осмотр блюд перед их подачей в зал.

Эталон ответа: визуальный

2. Заполните пропуск:

"The _____ is responsible for tasting dishes before they leave the kitchen to ensure they meet quality standards."

Эталон ответа: chef

3. Заполните пропуск:

Регулярная проверка санитарного состояния кухни и холодильников заносится в _____ контроля.

Эталон ответа: журнал

4. Заполните пропуск:

"Guest _____ forms are analyzed to identify areas for improvement in food quality and service."

Эталон ответа: feedback

5. Заполните пропуск:

Контроль времени приготовления блюд осуществляется с помощью _____ чеков, чтобы избежать задержек.

Эталон ответа: временных

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Шеф-повар отвечает только за приготовление блюд и не участвует в планировании меню.

1) Верно

2) Неверно. Шеф-повар участвует в планировании меню, контролирует качество и организует работу кухни.

2. Верно ли утверждение.

"The person who greets guests and seats them is called a host or hostess."

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Холодный цех предназначен для приготовления горячих супов и вторых блюд.

1) Верно

2) Неверно. Холодный цех предназначен для приготовления холодных блюд и закусок.

4. Верно ли утверждение.

Мойка посуды должна производиться отдельно от мытья кухонного инвентаря.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

"A la carte menu offers dishes priced individually."

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Бармен отвечает только за приготовление алкогольных напитков и не работает с безалкогольными.

1) Верно

2) Неверно. Бармен готовит и алкогольные, и безалкогольные напитки.

2. Верно ли утверждение.

"Sous-vide is a cooking method where food is cooked in a vacuum-sealed bag in a water bath at a precise temperature."

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Контроль сроков годности продуктов должен проводиться ежедневно.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

"A sommelier is a wine specialist who advises guests on wine selection."

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Метод обслуживания, при котором блюда выкладываются на общее блюдо и подаются гостям для самостоятельного накладывания, называется "французский сервис".

1) Верно

2) Неверно. Это называется "английский сервис" или "семейный стиль".

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

1. Верно ли утверждение.

Официант должен знать состав и способ приготовления всех блюд в меню.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

"The back of house includes the dining room and bar area."

1) Верно

2) Неверно. Back of house включает кухню, складские помещения, офисы.

3. Верно ли утверждение.

Калькуляция блюда производится для определения его продажной цены.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

"A banquet event order (BEO) contains details about the event such as menu, timing, and room setup."

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Кондитерский цех относится к горячему цеху.

1) Верно

2) Неверно. Кондитерский цех обычно выделяется отдельно.

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

1. Верно ли утверждение.

Меню-инжиниринг (menu engineering) анализирует популярность и прибыльность блюд.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

"A busboy is responsible for taking orders and serving food."

1) Верно

2) Неверно. Busboy убирает столы, помогает официантам.

3. Верно ли утверждение.

Санитарная обработка кухонного оборудования должна проводиться не реже одного раза в неделю.

1) Верно

2) Неверно. Ежедневно или после каждого использования.

4. Верно ли утверждение.

"Mise en place means preparing and organizing ingredients and equipment before service."

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Повторное использование остатков продуктов для приготовления других блюд называется фудшеринг.

1) Верно

2) Неверно. Это называется "переработка остатков" или "использование остатков".

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

1. Верно ли утверждение.

Гриль-повар специализируется на приготовлении блюд на открытом огне или гриле.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

"A point of sale (POS) system is used to track inventory and sales."

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Хранение сырых и готовых продуктов в одном холодильнике допускается, если они упакованы.

1) Верно

2) Неверно. Нельзя хранить сырые и готовые продукты вместе, чтобы избежать перекрестного загрязнения.

4. Верно ли утверждение.

"A chef de partie is in charge of a specific station in the kitchen."

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Журнал температурного контроля фиксирует только температуру холодильников.

1) Верно

2) Неверно. Также температуру горячих блюд, морозильников и т.д.

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

1. Верно ли утверждение.

Кладовщик отвечает за прием и выдачу продуктов, а также за ведение складского учета.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

"Amuse-bouche are large main courses served at the beginning of a meal."

1) Верно

2) Неверно. Amuse-bouche - маленькие закуски перед едой.

3. Верно ли утверждение.

Ежедневная уборка кухни должна проводиться с использованием дезинфицирующих средств.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

"Plated service means food is cooked at the table."

1) Верно

2) Неверно. Plated service - блюда готовятся на кухне и подаются на тарелках.

5. Верно ли утверждение.

Ответственность за пожарную безопасность на кухне несет только шеф-повар.

1) Верно

2) Неверно. Ответственность несет руководитель смены или назначенное лицо.

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

1. Верно ли утверждение.

Приготовление блюд во фритюре относится к пароварке.

1) Верно

2) Неверно. Фритюр - это жарка в большом количестве масла.

2. Верно ли утверждение.

"A prix fixe menu offers a multi-course meal for a set price."

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Температура подачи горячих блюд должна быть не ниже 65°C.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

"A host is the same as a busboy."

1) Верно

2) Неверно. Host встречает гостей, busboy убирает.

5. Верно ли утверждение.

В моечной посудомоечная машина должна проходить регулярное обслуживание.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Кондитер готовит десерты и выпечку.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

"Food cost percentage is the ratio of ingredient cost to menu price."

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Повторное использование масла для фритюра допускается без ограничений.

1) Верно

2) Неверно. Масло нужно менять регулярно, оно портится.

4. Верно ли утверждение.

"A banquet event order is only used for weddings."

1) Верно

2) Неверно. Для любых мероприятий.

5. Верно ли утверждение.

Санитарная обработка кухонных поверхностей должна проводиться в конце каждого рабочего дня.

1) Верно

2) Неверно.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

1. Верно ли утверждение.

Бармен не обязан знать рецептуры коктейлей.

1) Верно

2) Неверно. Бармен обязан знать рецептуры коктейлей.

2. Верно ли утверждение.

"The executive chef is responsible for menu creation and overall kitchen management."

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Процесс списания испорченных продуктов оформляется актом списания.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

"Sous-vide cooking involves frying in oil."

1) Верно

2) Неверно. Sous-vide - приготовление в вакууме при низкой температуре.

5. Верно ли утверждение.

В холодном цехе готовят салаты и холодные закуски.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Контроль качества блюд осуществляется только поваром, который их готовил.

1) Верно

2) Неверно. Контроль качества блюд осуществляется также шеф-поваром, иногда администратором зала.

2. Верно ли утверждение.

"A barback assists the bartender and stocks supplies."

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Технологическая карта содержит рецептуру и технологию приготовления блюда.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

"Buffet service is when guests are served at their table."

1) Верно

2) Неверно. Buffet – самообслуживание.

5. Верно ли утверждение.

График работы поваров должен учитывать пиковые часы загрузки ресторана.

1) Верно

2) Неверно.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1. Верно ли утверждение.

Завтрак в гостинице обычно готовит специальный повар по завтракам.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

"Menu engineering analyzes the profitability and popularity of dishes."

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Холодильное оборудование должно проверяться только при поломке.

1) Верно

2) Неверно. Холодильное оборудование должно проверяться регулярно, ежедневно по журналу.

4. Верно ли утверждение.

"The front of house includes the kitchen and storage areas."

1) Верно

2) Неверно. Front of house - зал, бар.

5. Верно ли утверждение.

Официант должен предлагать гостям дополнительные услуги (например, десерты, напитки) после основного блюда.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Планирование потребности в персонале службы бронирования основывается исключительно на пожеланиях сотрудников, а не на прогнозе загрузки отеля.

1) Верно

2) Неверно. Планирование основывается на прогнозе загрузки отеля и ожидаемом количестве бронирований.

2. Верно ли утверждение.

"The number of computers and printers required for the reservation department is planned based on the number of reservation agents and the need for backup equipment."

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Объем закупок канцелярских товаров и расходных материалов для отдела бронирования не зависит от прогнозируемого количества бронирований.

1) Верно

2) Неверно. Объем закупок напрямую зависит от прогнозируемого количества бронирований и интенсивности работы.

4. Верно ли утверждение.

"When planning material resources, the reservation manager must consider the need for spare toner cartridges, paper, and other office supplies."

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Составление графика работы сотрудников службы бронирования осуществляется без учета времени пиковых нагрузок и сезонности.

1) Верно

2) Неверно. График составляется с учетом пиковых часов загрузки, сезонности и прогноза количества обращений.

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

1. Верно ли утверждение.

Ежедневная планерка не является обязательным элементом организации работы отдела бронирования, так как сотрудники могут получать задания в письменном виде.

1) Верно

2) Неверно. Планерка необходима для оперативного распределения задач, информирования о текущих планах и стандартах, а также для мотивации команды.

2. Верно ли утверждение.

"The reservation manager must ensure that all team members follow the standard operating procedures (SOPs) when processing reservations."

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Распределение смен и зон ответственности между сотрудниками отдела бронирования осуществляется исключительно на основе личных предпочтений работников.

1) Верно

2) Неверно. Распределение производится на основе прогноза загрузки, квалификации сотрудников и необходимости соблюдения стандартов обслуживания.

4. Верно ли утверждение.

График работы службы бронирования должен учитывать время пиковых нагрузок и сезонность, чтобы обеспечить достаточное количество персонала в часы наибольшего количества обращений.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

"During the morning briefing, the manager informs the team about current occupancy forecasts, special offers, and any changes in booking policies."

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Контроль качества работы менеджеров по бронированию не требует проверки точности внесенных данных в систему бронирования.

1) Верно

2) **Неверно. Проверка точности внесенных данных является обязательной для предотвращения ошибок и поддержания качества обслуживания.**

2. Верно ли утверждение.

"The reservation supervisor should regularly monitor key performance indicators (KPIs) such as conversion rate and average handling time to evaluate staff efficiency."

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Анализ анкет обратной связи от гостей и отзывов о процессе бронирования не используется для оценки качества работы сотрудников.

1) Верно

2) **Неверно. Анализ обратной связи является важным инструментом контроля качества и позволяет выявить проблемные зоны в обслуживании.**

4. Верно ли утверждение.

"To maintain high service standards, the manager must conduct random audits of confirmed reservations to ensure all guest requests are accurately recorded."

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Прослушивание телефонных разговоров сотрудников с гостями является эффективным методом контроля соблюдения стандартов общения и выявления потребностей в дополнительном обучении.

1) Верно

2) Неверно.

Критерии оценки вопросов открытого и закрытого типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Задание закрытого типа на установление соответствия

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

Задание 1. Установите соответствие между действием по планированию и его конкретным содержанием или документом.

1. Расчет потребности в поварах на смену
2. Планирование закупок продуктов
3. Планирование замены кухонного оборудования
4. Обеспечение бесперебойной работы в пик сезона
5. Планирование профессионального развития

А) Составление графика работы с учетом коэффициента загрузки ресторана в будни и выходные

Б) Определение количества килограммов мяса, овощей и других ингредиентов на основе прогноза количества гостей (covers)

В) Составление плана амортизации и закупки новых плит, холодильников, посудомоечных машин

Г) Расчет необходимого количества официантов, поваров и посудомойщиков на основе прогнозируемой загрузки

Д) Программа тренингов и мастер-классов для повышения квалификации сотрудников кухни и зала

Эталон ответа

1-Г, 2-Б, 3-В, 4-А, 5-Д

Задание 2. Установите соответствие между английским термином, относящимся к планированию ресурсов в отделе продуктов питания и напитков и его правильным определением или применением.

1. Cover forecast
2. Staff scheduling
3. Inventory forecast
4. Requisition form
5. Tableware planning

А) The process of determining how many kilograms of meat, vegetables, and other ingredients will be needed for a specific period

Б) Creating work shifts and assigning days off based on the restaurant's expected occupancy

В) Calculating the required quantity of plates, glasses, cutlery, and napkins for a busy service

Г) Predicting the number of guests expected for a particular meal period (breakfast, lunch, dinner)

Д) A document listing all required food items and quantities to be ordered from suppliers

Эталон ответа

1-Г, 2-Б, 3-А, 4-Д, 5-В

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

Задание 1. Установите соответствие между действием руководителя по организации работы службы питания и инструментом (документом), который используется для реализации этого действия.

1. Распределение поваров по цехам (холодный, горячий, кондитерский) в соответствии с их квалификацией и прогнозируемой загрузкой

2. Ознакомление официантов с ежедневными специальными предложениями и изменениями в меню перед началом смены

3. Контроль наличия всех необходимых ингредиентов и оборудования на рабочих местах перед началом обслуживания
4. Обеспечение соблюдения стандартов сервировки стола и правил подачи блюд
5. Координация взаимодействия между кухней и залом для своевременной подачи блюд

А) Ежедневная планерка (briefing) с персоналом зала для информирования о спецпредложениях

Б) Стандартные операционные процедуры (СОП) по сервировке стола и подаче блюд

В) Сменное задание (распределение по станциям) на основе прогноза количества гостей

Г) Система коммуникации (например, POS-терминалы) для координации между кухней и залом

Д) Принцип «mise en place» – предварительная подготовка и проверка наличия всего необходимого

Эталон ответа

1-В, 2-А, 3-Д, 4-Б, 5-Г

Задание 2. Установите соответствие между термином, относящимся к организации работы персонала по приготовлению продуктов питания и напитков и его правильным описанием.

1. Pre-shift briefing

2. Station assignment

3. Mise en place

4. Standard Operating Procedures (SOPs)

5. Line check

А) A short meeting to communicate daily specials, VIP guests, and specific duties to the team before service begins

Б) The process of ensuring that all ingredients, tools, and equipment are prepared and in place before service

В) A checklist used to verify that all stations are clean, stocked, and ready for service according to standards

Г) Allocating specific kitchen roles (grill, sauté, pastry) based on skill and expected workload

Д) Written guidelines that describe the correct way to perform tasks such as plating, garnishing, and maintaining hygiene

Эталон ответа

1-А, 2-Г, 3-Б, 4-Д, 5-В

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

Задание 1. Установите соответствие между методом контроля качества в службе питания и его целью или инструментом реализации.

1. Визуальный осмотр готовых блюд перед подачей в зал

2. Хронометраж времени подачи блюд

3. Наблюдение за работой официантов в зале

4. Анализ анкет обратной связи от гостей

5. Внезапная проверка санитарного состояния кухни

А) Оценка соблюдения технологии приготовления, соответствия рецептуре и стандартам оформления

Б) Выявление нарушений санитарных норм, правил хранения продуктов и личной гигиены персонала

В) Контроль соблюдения стандартов сервировки, правил подачи блюд и профессионального этикета

Г) Оценка удовлетворенности гостей качеством блюд и обслуживания, выявление проблемных зон

Д) Контроль соблюдения нормативов скорости обслуживания (время ожидания заказа)

Эталон ответа

1-А, 2-Д, 3-В, 4-Г, 5-Б

Задание 2. Установите соответствие между методом контроля качества в и его правильным описанием или назначением.

1. QSC (Quality, Service, Cleanliness) audit

2. Mystery guest visit

3. Food quality check

4. Service timing monitoring

5. Guest feedback analysis

А) Collecting and analyzing guest feedback forms, online reviews, and comment cards to evaluate satisfaction

Б) Assessing kitchen staff's adherence to recipes, portion sizes, and plating standards

В) A comprehensive inspection covering product quality, service standards, and cleanliness

Г) Using anonymous evaluators to assess the genuine guest experience without staff awareness

Д) Measuring order processing time, food preparation time, and delivery time to guests

Эталон ответа

1-В, 2-Г, 3-Б, 4-Д, 5-А

Задание закрытого типа на установление последовательности

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

Задание 1. Установите правильную последовательность действий менеджера службы питания при планировании численности персонала на предстоящий месяц.

А. Составить график работы с учетом выходных, отпусков и пиковых дней.

Б. Получить от коммерческого отдела прогноз загрузки ресторана и ожидаемого количества гостей (covers) на каждый день.

В. Определить нормативы трудозатрат: среднее время обслуживания одного гостя официантом и время приготовления блюд поварами.

Г. Рассчитать необходимое количество человеко-часов для каждой должности (повара, официанты, посудомойщики) на основе прогноза.

Д. Сравнить рассчитанную потребность с фактической численностью штатных сотрудников и выявить дефицит или избыток персонала.

Е. При выявлении дефицита персонала принять решение о сверхурочной работе, привлечении временных сотрудников или корректировке графика.

Эталон ответа

Б,В,Г,Д,Е,А

Задание 2. Расположите этапы планирования поставок продуктов питания и ресурсов для проведения банкета в правильном хронологическом порядке.

1. Submit the finalized order to suppliers for delivery.

2. Forecast the number of guests expected for the event based on reservations and historical data.

3. Review current stock levels of non-perishable items to determine what can be used.

4. Prepare a detailed requisition list specifying quantities of each ingredient needed.

5. Calculate the required quantities of food and beverages based on the menu and guest count.
6. Receive and inspect the delivered items, checking them against the order and delivery note.
7. Update inventory records to reflect the new stock received.

Эталон ответа

2,5,3,4,1,6,7

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

Задание 1. Установите правильную последовательность действий менеджера ресторана и персонала при подготовке к открытию утренней смены в соответствии со стандартами гостиницы.

А. Провести предсменную планерку (briefing): информировать официантов о специальных предложениях, VIP-гостях и особенностях дня.

Б. Проверить санитарное состояние зала, кухни и подсобных помещений согласно стандартам НАССР и Good Hygienic Practices .

В. Получить от службы бронирования прогноз загрузки и информацию о забронированных столах, особых пожеланиях гостей.

Г. Распределить официантов по зонам (станциям) обслуживания с учетом прогнозируемой загрузки и квалификации сотрудников.

Д. Убедиться, что все сотрудники прошли контроль внешнего вида (форма, гигиена) согласно стандартам предприятия .

Е. Проверить наличие всех необходимых продуктов, инвентаря и расходных материалов на рабочих местах (принцип "mise en place") .

Ж. Провести контрольную проверку готовности зала (сервировка столов, чистота, музыка, освещение, температура) за 15 минут до открытия.

Эталон ответа

В,Б,Д,Е,А,Г,Ж

Задание 2. Расположите действия, которым должен следовать официант при обслуживании гостей, в правильном порядке, в соответствии со стандартами обслуживания в отеле.

1. Greet the guests with a standard phrase, introduce yourself, and offer them the menu.

2. Clear the table of used plates and cutlery after the main course, and ask about dessert.

3. Take the food order accurately, repeat it back to guests to confirm, and enter it into the POS system.

4. Serve the main course, checking that each guest receives the correct dish and asking if anything else is needed.

5. Present the bill (check) to the guest, process payment, and thank them warmly.

6. Offer pre-meal drinks (aperitifs) while guests are reviewing the menu.

7. Serve the first course (appetizers) and ensure all guests have their dishes simultaneously.

Эталон ответа

1,6,3,7,4,2,5

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

Задание 1. Установите правильную последовательность действий менеджера ресторана при проведении внутренней проверки качества обслуживания гостей в соответствии со стандартами гостиницы.

А. Провести анализ полученных данных, выявить основные нарушения и отклонения от стандартов.

Б. Ознакомиться с жалобами и отзывами гостей за последнюю неделю, поступившими через анкеты и онлайн-платформы.

В. Составить отчет о результатах проверки и представить его руководству с предложениями по улучшению.

Г. Наблюдать за работой официантов в зале в часы пиковой нагрузки, фиксируя время подачи блюд и соблюдение стандартов сервировки.

Д. Провести внезапную проверку санитарного состояния кухни и складских помещений.

Е. Провести беседу с шеф-поваром и старшим официантом для обсуждения выявленных проблем и возможных корректирующих мер.

Ж. Проверить соответствие блюд технологическим картам (внешний вид, температура, порционирование) путем выборочного контроля на кухне.

Эталон ответа

Б,Д,Ж,Г,А,Е,В

Задание 2. Расположите в правильной последовательности действия, которые должен предпринять специалист по приготовлению блюд и напитков, когда гость жалуется на плохое обслуживание в ресторане.

1. Inform the kitchen and service team about the complaint to prevent recurrence.
2. Listen carefully to the guest's complaint without interrupting, showing empathy and understanding.
3. Offer a sincere apology and provide compensation if appropriate (e.g., discount, complimentary dessert).
4. Record the complaint in the guest feedback log for future analysis and training purposes.
5. Investigate the issue by speaking with the staff involved (waiter, chef) and checking relevant records (timing, orders).
6. Take immediate corrective action (e.g., replace the dish, expedite service, reassign staff).
7. Follow up with the guest before they leave to ensure satisfaction with the resolution.

Эталон ответа

2,3,6,5,7,1,4

Задание открытого типа с развернутым ответом

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

Задание 1. Решите задачу.

В ресторане при отеле планируется банкет на 120 человек. Норма обслуживания для одного официанта — 15 гостей. Сколько официантов необходимо вывести на смену для обслуживания банкета? Также рассчитайте, сколько потребуется поваров, если на каждые 40 гостей нужен один повар.

Эталон ответа

Количество официантов: $120 \div 15 = 8$ официантов.

Количество поваров: $120 \div 40 = 3$ повара.

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

Задание 1. Решите задачу.

В ресторане перед утренней сменой необходимо подготовить зал к открытию. В команде: 4 официанта и 2 бармена. Стандарты отеля требуют выполнить следующие задачи до прихода первых гостей (за 30 минут):

Расставить столы и стулья (10 минут, нужно 2 человека).

Протереть столы и разложить меню (10 минут, нужно 2 человека).

Пополнить барные запасы и протереть стойку (15 минут, нужно 2 человека).

Проверить наличие чистой посуды и приборов (10 минут, достаточно 1 человека).

Как распределить сотрудников, чтобы уложиться в 30 минут? Опишите распределение задач.

Эталон ответа

Распределение: 2 официанта – расстановка, 2 официанта – протирка и меню, 2 бармена – бар, затем один из официантов после расстановки проверяет посуду. Все задачи выполнены за 15 минут.

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

Задание 1. Решите задачу.

Менеджер ресторана провел выборочную проверку 20 блюд, поданных гостям. В ходе проверки выявлено, что 3 блюда не соответствовали стандартам качества (неправильная температура, ошибка в оформлении). Каков процент брака? Соответствует ли это допустимому стандарту отеля, если норма брака не более 5%? Что нужно предпринять?

Эталон ответа

Процент брака: $(3 \div 20) \times 100\% = 15\%$.

$15\% > 5\%$, значит, стандарт не соблюдается.

Необходимо провести дополнительное обучение поваров, усилить контроль на кухне и повторить проверку.

Критерии оценки лабораторно-практических, семинарских занятий

«Отлично» (зачтено) ставится, если задание выполнено полностью, содержание задания отражает все аспекты, указанные в задании.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если задание выполнено в полном объеме, но некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выполненной работы.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если задание не сделано или допущены ошибки, влияющие на качество выполненной работы

Самостоятельная работа Темы докладов, сообщений, рефератов

1. Служба питания в структуре гостиничного предприятия: функции, задачи и роль в формировании дохода отеля.

2. Классификация предприятий питания в гостиницах: рестораны, кафе, бары, банкетные залы и их особенности.

3. Кадровый состав службы питания: должностные обязанности, требования к квалификации и профессиональные компетенции сотрудников.

4. Организация рабочих мест на кухне: принципы зонирования, оборудование и оснащение.

5. Планирование потребности в персонале службы питания: методы расчета численности, графики работы и учет сезонности.

6. Управление запасами продуктов и материальными ресурсами на предприятиях питания.
7. Инвентаризация на предприятиях питания: виды, периодичность, документальное оформление и методы контроля.
8. Организация системы снабжения продуктами: работа с поставщиками, контроль качества поступающего сырья и логистика.
9. Стандарты обслуживания в ресторане при гостинице: правила поведения, внешний вид персонала и этикет.
10. Стандарты сервировки стола и подачи блюд: российские и международные практики.
11. Методы контроля качества продукции и обслуживания на предприятиях питания.
12. Система НАССР на предприятиях питания: принципы внедрения и контроля соблюдения санитарных норм.
13. Взаимодействие службы питания с другими подразделениями гостиницы: службой бронирования, хаускипингом и инженерной службой.
14. Организация банкетного обслуживания и кейтеринга в гостинице.
15. Современные технологии в работе службы питания: автоматизация (POS-системы), инновационное оборудование и тренды в кулинарии.

Критерии оценки докладов, сообщений, рефератов

«Отлично» выполнены все требования к написанию и защите докладов, сообщений, рефератов: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Хорошо» основные требования к докладу, сообщению, реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«Удовлетворительно» имеются существенные отступления от требований к докладу, сообщению, реферату. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании докладов, сообщений, рефератов или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«Неудовлетворительно» тема докладов, сообщений, рефератов не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на экзамен по МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

1. Опишите методику расчета необходимой численности поваров на смену в зависимости от прогнозируемой загрузки ресторана.
2. Как осуществляется планирование графика работы официантов с учетом пиковых часов загрузки и проведения банкетов?
3. Какие факторы необходимо учитывать при планировании потребности в продуктах и сырье для производства?
4. Как рассчитывается потребность в столовой посуде, приборах и текстиле для бесперебойного обслуживания?
5. Что такое «товарные запасы» и как рассчитывается их оптимальный объем?
6. Как составить заявку на закупку продуктов у поставщиков? Какие документы для этого необходимы?
7. Как прогноз количества гостей (cover forecast) влияет на планирование работы службы питания?
8. Какие методы используются для нормирования расхода продуктов при приготовлении блюд?
9. Как осуществляется планирование замены кухонного оборудования и инвентаря?
10. Какие риски возникают при неправильном планировании потребности в персонале службы питания?
11. Как организовать эффективное распределение поваров по производственным цехам в течение рабочей смены?
12. Какова роль принципа «mise en place» в организации работы кухни?
13. Опишите процедуру проведения предсменной планерки (briefing) с персоналом зала и кухни.
14. Какие стандарты обслуживания должны соблюдаться при работе с гостями в ресторане?
15. Как организовать взаимодействие между кухней и залом для своевременной подачи блюд?
16. Как осуществляется контроль соблюдения технологии приготовления блюд?
17. Каков порядок действий при подготовке к проведению банкетного обслуживания?
18. Как организовать работу с поставщиками и приемку продуктов на склад?
19. Какие требования предъявляются к хранению различных видов продуктов (сухие, охлажденные, замороженные)?
20. Как организовать систему наставничества и обучения новых сотрудников службы питания?
21. Какие методы контроля качества готовой продукции применяются на предприятиях питания?
22. Как осуществляется контроль соблюдения санитарных норм и правил гигиены на кухне?
23. Что такое система НАССР и как она внедряется на предприятиях питания?
24. Как проводится анализ анкет обратной связи и отзывов гостей для оценки качества обслуживания?
25. Каков алгоритм действий при получении жалобы от гостя на качество блюда или обслуживания?
26. Как осуществляется контроль за соблюдением временных нормативов подачи блюд?

27. Какие показатели эффективности (KPI) используются для оценки работы поваров и официантов?
28. Как проводится инвентаризация на предприятиях питания и какие документы при этом оформляются?
29. Как организовать контроль за списанием продуктов и предотвращением потерь?
30. Каков порядок действий при выявлении систематических нарушений в работе сотрудников службы питания?

Критерии оценки экзамена

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой по МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

1. Дайте определение понятию «служба питания гостиницы». Каковы ее основные цели и задачи?
2. Перечислите основные типы предприятий питания, функционирующих в структуре гостиницы.
3. Опишите структуру службы питания в зависимости от категории и размера отеля.
4. Какие должности входят в штатное расписание службы питания? Охарактеризуйте их основные обязанности.
5. Какие профессиональные и личностные качества необходимы работнику службы питания?
6. Каковы требования к личной гигиене и внешнему виду персонала службы питания?
7. Перечислите основные виды кухонного оборудования и инвентаря, используемого на предприятиях питания.
8. Что такое «производственная программа кухни» и как она формируется?
9. Какие цеха входят в состав кухонного производства? Опишите их назначение.
10. Как организовано рабочее место повара холодного цеха?
11. Опишите процедуру обслуживания гостей в ресторане при гостинице.
12. Какие виды сервировки стола существуют? Охарактеризуйте их особенности.

13. Что такое «предварительная сервировка» и для чего она применяется?
14. Какова роль хостес (администратора зала) в организации обслуживания?
15. Перечислите обязанности официанта по обслуживанию гостей.
16. Какие правила подачи блюд и напитков должен знать официант?
17. Как происходит прием заказа от гостя и передача его на кухню?
18. Что такое POS-система и как она используется в работе службы питания?
19. Какие виды меню применяются на предприятиях питания при гостиницах?
20. Перечислите основные документы, используемые в работе службы питания (меню, технологические карты, заказ-счет и др.).
21. Что такое «банкет»? Какие виды банкетов вы знаете?
22. Опишите процедуру подготовки и проведения банкетного обслуживания.
23. Как осуществляется расчет необходимого количества посуды и приборов для банкета?
24. Какие особенности организации кофе-брейков и фуршетов в гостинице?
25. Как взаимодействует служба питания с конференц-службой при проведении мероприятий?

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой по МДК.02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания

1. What is the difference between "à la carte" and "table d'hôte" (prix fixe) menu?
2. Define the following kitchen positions: "chef de partie", "sous-chef", "commis chef", and "executive chef".
3. What does "mise en place" mean? Why is this concept essential in professional kitchen organization?
4. Explain the terms "front of house" (FOH) and "back of house" (BOH).
5. What is a "sommelier"?

6. Translate into English and explain the meaning: «фритюр», «пароварка», «конвекционная печь», «холодильная камера», «разделочная доска».
7. What does "guéridon service" mean?
8. Explain the difference between "plated service" and "buffet service".
9. Write a standard greeting phrase for welcoming guests to the restaurant. What information should be included?
10. How would you offer a guest a table in the smoking or non-smoking section?
11. What questions should you ask when taking a food order to ensure accuracy?
12. How would you recommend a signature dish to a guest? Write a persuasive and professional recommendation.
13. A guest asks about ingredients in a dish due to an allergy. How would you respond and what action would you take?
14. How would you handle a situation where a guest complains that their steak is overcooked?
15. What phrases would you use to apologize for a delay in serving a meal?
16. How do you present the bill (check) to a guest?
17. What would you say to a guest who wants to compliment the chef on their meal?
18. How would you handle a guest who has had too much alcohol and appears intoxicated?
19. Describe the process of taking a food order from a table of four guests. What steps should be followed to avoid mistakes?
20. How would you explain the difference between two similar dishes on the menu to help a guest decide? Use an example (e.g., two pasta dishes).
21. What information must be included when entering an order into the POS (Point of Sale) system?
22. How would you handle a special request, such as a guest asking for a dish not on the menu (off-menu request)?
23. What would you do if a guest orders a dish that is temporarily unavailable (86'd)?
24. How do you confirm an order with a guest before sending it to the kitchen?
25. Describe the procedure for serving wine to a guest. Include presenting the bottle, opening, and pouring .

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно,

с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

Перечень вопросов, выносимых на экзамен по модулю ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания»

1. Каковы основные функции службы питания в структуре гостиничного предприятия?
2. What does "mise en place" mean and why is it important in restaurant operations?
3. Перечислите основные типы предприятий питания, функционирующих в гостиницах.
4. How would you greet guests arriving at the restaurant and seat them at a table?
5. Какие должности входят в штатное расписание кухни (kitchen brigade)?
6. Explain the difference between "à la carte" and "table d'hôte" menu.
7. Как осуществляется планирование потребности в продуктах для ресторана при отеле?
8. What is a "sommelier" and what are their main responsibilities?
9. Опишите структуру службы питания в зависимости от категории и размера отеля.
10. How would you take a food order from a table of four guests?
11. Какие виды кухонного оборудования используются в горячем цехе?
12. What would you say if a guest complains that their steak is overcooked?
13. Как организовано взаимодействие службы питания со службой бронирования?
14. Describe the procedure for serving wine to a guest.
15. Что такое «производственная программа кухни» и как она формируется?
16. How do you explain a dish on the menu to a guest who asks about ingredients?
17. Каковы требования к личной гигиене и внешнему виду персонала службы питания?
18. Write a standard phrase for offering the bill (check) to a guest.
19. Как осуществляется контроль санитарного состояния кухни и складских помещений?
20. What is a "chef de partie" and what are their responsibilities?
21. Перечислите основные документы, используемые в работе службы питания.
22. How would you handle a special dietary request (allergy, vegetarian)?
23. Какие методы контроля качества готовой продукции применяются в ресторанах?
24. What does "86'd" mean in restaurant terminology and how do you inform guests?
25. Как рассчитывается необходимое количество официантов на банкет?
26. Describe the difference between "plated service" and "buffet service".
27. Что такое система НАССР и как она применяется на предприятиях питания?
28. How would you recommend a signature dish to a guest to increase sales (upselling)?
29. Каков порядок действий при подготовке и проведении банкетного обслуживания?
30. What information must be included when entering an order into the POS system?
31. Как осуществляется инвентаризация на предприятиях питания?
32. How would you apologize for a delay in serving a meal?
33. Какие показатели эффективности (KPI) используются для оценки работы поваров?
34. What is the role of a "host" or "hostess" in a restaurant?
35. Как организовано хранение различных видов продуктов (сухие, охлажденные)?
36. How do you confirm an order with a guest before sending it to the kitchen?
37. Каков алгоритм действий при получении жалобы от гостя на качество блюда?
38. What would you say to a guest who wants to compliment the chef?
39. Как осуществляется планирование графика работы персонала службы питания?
40. Explain the term "front of house" (ФОХ) and "back of house" (БОХ).

Критерии оценки экзамена

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по профессиональному модулю

**ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ
НОМЕРНОГО ФОНДА**

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Серебрякова О.Е., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Сервиса, туризма и организации перевозок

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Савина Е.В.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по профессиональному модулю «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Методы оценки	Критерии оценки
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задания открытого типа с развернутым ответом 1-2. Учебная практика. Производственная практика.	«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задания открытого типа с развернутым ответом 1-2. Учебная практика. Производственная практика.	«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задания открытого типа с развернутым ответом 1-2. Учебная практика. Производственная практика.	«Удовлетворительно»

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач. «Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

Документ, устанавливающий последовательность и методы уборки, называется _____.

Эталон ответа: стандарт

2. Заполните пропуск:

Ежедневное задание для горничной на уборку определенных номеров называется _____.

Эталон ответа: план-задание

3. Заполните пропуск:

Основной инструмент для контроля чистоты в номере после уборки — это _____.

Эталон ответа: чек-лист

4. Заполните пропуск:

When a guest leaves, the room needs to be made ready for the next guest. This is called check-out _____.

Эталон ответа: cleaning

5. Заполните пропуск:

"Do Not Disturb" in English means _____.

Эталон ответа: Не беспокоить

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

1. Заполните пропуск:

Состояние номера, готового к продаже, обозначается статусом _____.

Эталон ответа: чистый

2. Заполните пропуск:

Заявка на устранение неисправности в номере от горничной называется _____.

Эталон ответа: заявка

3. Заполните пропуск:

The main document for checking room cleanliness is the _____ list.

Эталон ответа: checklist

4. Заполните пропуск:

To ask for more toiletries, a guest might say: "We need more _____ and shampoo."

Эталон ответа: soap

5. Заполните пропуск:

If you find a lost item in the room, you must report it to the _____ and found.

Эталон ответа: lost

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

1. Заполните пропуск:

Место для хранения чистого постельного белья и полотенец на этаже — это _____.

Эталон ответа: бельевая

2. Заполните пропуск:

Тележка со всеми средствами и принадлежностями для уборки — это тележка _____.

Эталон ответа: горничной

3. Заполните пропуск:

Процесс передачи номера от горничной старшей горничной или контролеру после уборки называется _____ номера.

Эталон ответа: проверка

4. Заполните пропуск:

The person who is responsible for a floor is called the _____ supervisor.

Эталон ответа: floor

5. Заполните пропуск:

The cart used for cleaning is called a _____ cart.

Эталон ответа: housekeeping

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

1. Заполните пропуск:

Документ, в котором фиксируется передача и прием смены, — это _____ журнал.

Эталон ответа: сменный

2. Заполните пропуск:

Ключевой показатель, отражающий количество номеров, убранных одной горничной за смену, — это _____ уборки.

Эталон ответа: норма

3. Заполните пропуск:

Dirty sheets and towels are called _____ linen.

Эталон ответа: soiled

4. Заполните пропуск:

A polite phrase to greet a guest in the corridor: "_____ morning, sir/madam."

Эталон ответа: Good

5. Заполните пропуск:

If a guest requests an iron, you provide an iron and ironing _____.

Эталон ответа: board

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

1. Заполните пропуск:

Устройство для оперативной связи горничной с диспетчером службы — это _____.

Эталон ответа: пейджер

2. Заполните пропуск:

Комната для отдыха и приема пищи персонала называется комната _____.

Эталон ответа: персонала

3. Заполните пропуск:

Материал, используемый для полировки металлических поверхностей в номере, — это _____ для металла.

Эталон ответа: полироль

4. Заполните пропуск:

To report a broken item, you say: "The _____ in room 205 is broken."

Эталон ответа: hairdryer

5. Заполните пропуск:

The room is not ready because the previous guest left late. This is a _____ check-out.

Эталон ответа: late

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

1. Заполните пропуск:

Специальный мешок для сбора и транспортировки грязного белья называется мешок для _____.

Эталон ответа: белья

2. Заполните пропуск:

Ежедневный подсчет оставшегося чистого белья на этаже — это _____ белья.

Эталон ответа: инвентаризация

3. Заполните пропуск:

Special cleaning for allergies requires _____-free products.

Эталон ответа: allergen

4. Заполните пропуск:

The schedule that shows which rooms to clean is called the _____ list.

Эталон ответа: assignment

5. Заполните пропуск:

"Матрац" in English is _____.

Эталон ответа: mattress

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

1. Заполните пропуск:

Совещание горничных перед началом смены проводит _____ горничная.

Эталон ответа: старшая

2. Заполните пропуск:

Стойка с ключами от всех номеров на этаже — это _____ стойка.

Эталон ответа: ключевая

3. Заполните пропуск:

Специальный пропуск для входа в убираемый номер в присутствии гостя — это пропуск _____.

Эталон ответа: горничной

4. Заполните пропуск:

To offer help, you can say: "_____ I help you with your luggage?"

Эталон ответа: Can

5. Заполните пропуск:

The small amenities in the bathroom (soap, shampoo) are called _____.

Эталон ответа: toiletries

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

1. Заполните пропуск:

Плановая генеральная уборка номера проводится _____.

Эталон ответа: ежеквартально

2. Заполните пропуск:

Бумага, которая наклеивается на унитаз для гарантии дезинфекции, — это _____ лента.

Эталон ответа: гигиеническая

3. Заполните пропуск:

"Пульт от телевизора" in English is _____.

Эталон ответа: TV remote

4. Заполните пропуск:

When a guest stays for another night, the room needs _____ service.

Эталон ответа: stayover

5. Заполните пропуск:

The chemical for cleaning windows is called _____ cleaner.

Эталон ответа: glass

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

1. Заполните пропуск:

Учет расхода моющих средств и аксессуаров ведется в _____ журнале.

Эталон ответа: расходном

2. Заполните пропуск:

Система, при которой горничная получает задание через мобильное приложение, — это _____ система управления.

Эталон ответа: цифровая

3. Заполните пропуск:

Опасное химическое вещество, требующее специальной маркировки и хранения, — это химически _____ средство.

Эталон ответа: опасное

4. Заполните пропуск:

A room that has been cleaned and checked is _____ for sale.

Эталон ответа: ready

5. Заполните пропуск:

"Постельное белье" in English is _____.

Эталон ответа: bed linen

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

1. Заполните пропуск:

Первый этап уборки номера после выезда гостя — это _____ уборка.

Эталон ответа: предварительная

2. Заполните пропуск:

Специальный контейнер для использованных игл и острых предметов называется _____ для острых предметов.

Эталон ответа: контейнер

3. Заполните пропуск:

Периодическая проверка знаний по охране труда и технике безопасности — это _____.

Эталон ответа: инструктаж

4. Заполните пропуск:

To apologize for the inconvenience, you say: "_____ for the inconvenience."

Эталон ответа: We apologize

5. Заполните пропуск:

The device to call for help in an emergency is the _____ button.

Эталон ответа: panic

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1. Заполните пропуск:

Документ, подтверждающий проведение плановой уборки в номере, — это _____ уборки.

Эталон ответа: отчет

2. Заполните пропуск:

Устройство для быстрой сушки небольших пятен на ковре — это _____ экстрактор.

Эталон ответа: портативный

3. Заполните пропуск:

Карта, которая вешается на наружную ручку двери номера для информирования гостя, — это карта _____ номера.

Эталон ответа: статуса

4. Заполните пропуск:

Машина для профессиональной чистки ковров — это _____ машина.

Эталон ответа: ковровоочистительная

5. Заполните пропуск:

The official term for a room attendant is _____ attendant.

Эталон ответа: room

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

1. Заполните пропуск:

Для расчета необходимого запаса чистого постельного белья на смену старшая горничная должна учитывать коэффициент загрузки отеля (Occupancy) и установленную _____ белья на один номер.

Эталон ответа: норму

2. Заполните пропуск:

Чтобы заказать моющие средства у поставщика, необходимо заполнить документ «заявка» (_____ form).

Эталон ответа: requisition

3. Заполните пропуск:

Для составления еженедельного графика работы горничных руководитель службы использует прогноз загрузки отеля (occupancy _____) и знает норму уборки (rooms per attendant).

Эталон ответа: forecast

4. Заполните пропуск:

Технический паспорт на химическое чистящее средство, содержащий данные о составе и мерах безопасности, называется «_____ безопасности» (MSDS).

Эталон ответа: Паспорт

5. Заполните пропуск:

При планировании штатного расписания на следующий месяц для расчета необходимого количества уборщиков (room attendants) используется _____ загрузки номерного фонда и плановый процент больничных и отпусков.

Эталон ответа: прогноз

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

1. Заполните пропуск:

Ежедневный рабочий план для каждой горничной, определяющий последовательность уборки номеров, называется _____ лист.

- 1) сменный
- 2) маршрутный
- 3) рабочий
- 4) оперативный

Эталон ответа: 2, маршрутный

2. Заполните пропуск:

Перед началом глубокой уборки (deep cleaning) номера горничная должна свериться с _____ списком (cleaning checklist), чтобы выполнить все пункты по стандарту.

- 1) техническим
- 2) контрольным
- 3) инвентарным
- 4) профилактическим

Эталон ответа: 2, контрольным

3. Заполните пропуск:

Для выполнения ежедневного плана по уборке номеров (rooms per day plan) старшая горничная проводит утренний _____ (briefing), где раздает задания и мотивирует команду.

- 1) инструктаж
- 2) собрание
- 3) разбор
- 4) планерка

Эталон ответа: 1, инструктаж. Совещание перед началом смены, на котором ставятся задачи, доводится важная информация и проводится мотивация, называется инструктаж.

4. Заполните пропуск:

Если во время уборки обнаружено серьезное _____ имущества (major damage), горничная должна немедленно сообщить старшей горничной, следуя стандартной операционной процедуре (standard operating procedure).

- 1) загрязнение
- 2) отсутствие
- 3) использование
- 4) повреждение

Эталон ответа: 4, повреждение. Серьезное повреждение имущества является точным переводом английского термина major damage и соответствует ситуации, когда целостность или состояние предметов в номере нарушено.

5. Заполните пропуск:

Регулярная выборочная _____ (spot check) убранных номеров, проводимая старшей горничной, — это способ контроля соответствия работы установленным стандартам.

Эталон ответа: проверка

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

1. Заполните пропуск:

Основной инструмент для объективной оценки качества уборки номера после выезда гостя — это подробный контрольный _____ (check sheet).

- 1) лист
- 2) журнал
- 3) протокол
- 4) бланк

Эталон ответа: 1, лист. Термин «контрольный лист» является прямым и общепринятым переводом английского понятия check sheet.

2. Заполните пропуск:

Если гость жалуется на запах в номере (a smell in the room), горничная, проводя дополнительную уборку, должна устранить источник запаха и обеспечить _____ (fresh air circulation).

- 1) освежение
- 2) вентиляцию
- 3) проветривание
- 4) кондиционирование

Эталон ответа: 3, проветривание. Именно этот термин описывает процесс обеспечения притока свежего воздуха через открытые окна или балконные двери.

3. Заполните пропуск:

Систематическая _____ наличия и состояния всего имущества (мебели, техники, аксессуаров) в номерах позволяет своевременно выявлять недостачу или повреждения.

- 1) проверка
- 2) инвентаризация
- 3) ревизия
- 4) сверка

Эталон ответа: 2, инвентаризация

4. Заполните пропуск:

При встрече в коридоре с гостем, который сообщает о проблеме (например, нет горячей воды), сотрудник должен извиниться и сказать: " I apologize. I will report this to maintenance immediately." (Приношу свои извинения. Я немедленно сообщу об этом в службу _____ поддержки.).

- 1) технической
- 2) ремонта
- 3) обслуживания
- 4) эксплуатации

Эталон ответа: 1, технической

5. Заполните пропуск:

Для оперативного контроля за исполнением заявок на устранение неисправностей в номерах старшая горничная ведет специальный _____ учета ремонта (repair log).

Эталон ответа: журнал

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Маршрутный лист» — это документ, который выдается горничной и содержит список номеров для уборки в порядке, оптимальном для минимизации переходов.

- 1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Английская фраза «The room is out of order» означает, что номер готов к продаже после уборки.

1) Верно

2) **Неверно. «Out of order» означает, что номер неисправен, сдан в ремонт и не может быть продан.**

3. Верно ли утверждение.

Стандартная норма уборки (например, 15 номеров за смену) является фиксированной величиной и не должна пересматриваться в зависимости от сложности уборки (например, после выезда большой семьи с детьми).

1) Верно

2) **Неверно. Норма уборки может и должна корректироваться в зависимости от типа уборки (выездная/ежедневная), категории номера и фактической загрузки.**

4. Верно ли утверждение.

При встрече с гостем в коридоре корректно поздороваться: «Good morning, sir/madam».

1) **Верно**

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Сменный журнал службы эксплуатации номеров используется только для учета рабочего времени горничных.

1) Верно

2) **Неверно. Он используется для фиксации приема-сдачи смены, ключевых событий, проблем и передачи информации между сменами.**

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

1. Верно ли утверждение.

«Stayover service» — это полная уборка номера после выезда гостя, включая смену всего белья.

1) Верно

2) **Неверно. «Stayover service» — это ежедневная, поддерживающая уборка номера, в котором гость продолжает проживание, со сменой только использованного белья.**

2. Верно ли утверждение.

Контрольный чек-лист (checklist) после уборки номера должен подписывать контролер качества или старшая горничная.

1) **Верно**

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Увидев в номере оставленные гостем ценности (деньги, украшения), горничная должна немедленно отнести их в службу приема и размещения, сказав на ресепшене: «I found some guest property in the room».

1) **Верно**

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Основная тележка горничной (housekeeping cart) должна быть полностью укомплектована в начале смены и может покидать этаж только для пополнения запасов.

1) **Верно**

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Английская аббревиатура «DND» на табличке двери расшифровывается как «Do Not Deliver» (не доставлять).

1) Верно

2) **Неверно. «DND» означает «Do Not Disturb» (не беспокоить).**

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

1. Верно ли утверждение.

Система цветного кодирования уборочного инвентаря (например, красный для санузлов) применяется для предотвращения перекрестного бактериального загрязнения.

1) **Верно**

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Если в номере разбита лампа, горничная должна самостоятельно ее утилизировать с другим стеклом, чтобы не пораниться.

1) Верно

2) **Неверно. Разбитое стекло необходимо убирать в специальный контейнер для острых предметов (sharps container) с соблюдением мер безопасности.**

3. Верно ли утверждение.

Сообщить в инженерную службу о неработающем кондиционере можно, отправив заявку с указанием номера комнаты и проблемы: «AC in room 301 is not cooling».

1) **Верно**

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Плановая глубокая уборка (deep cleaning) номера проводится, как правило, раз в полгода или год и включает в себя мойку стен, потолков и чистку мягкой мебели.

1) **Верно**

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

«Lost and Found department» — это служба, куда горничная сдает найденные в номере личные вещи гостя, такие как зарядные устройства или книги.

1) **Верно**

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Расход моющих средств и аксессуаров (мыло, шампуни) не нормируется, так как эти затраты незначительны.

1) Верно

2) **Неверно. Расход строго нормируется и контролируется для управления себестоимостью и предотвращения хищений.**

2. Верно ли утверждение.

Все химические средства должны храниться в оригинальной таре с этикеткой. Фраза «Keep out of reach of children» на этикетке означает «Беречь от детей».

1) **Верно**

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

При расчете потребности в чистом белье на смену достаточно просто умножить количество заездов на два комплекта.

1) Верно

2) **Неверно. Необходимо учитывать коэффициент загрузки, тип уборки (выездная/ежедневная), план прачечной и страховой запас.**

4. Верно ли утверждение.

Увидев подозрительный предмет в номере, горничная должна немедленно сообщить об этом руководителю или в службу безопасности: «I found a suspicious item in the room».

1) **Верно**

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Английское слово «hazardous» на упаковке химиката переводится как «эффективный» или «мощный».

1) Верно

2) **Неверно. «Hazardous» означает «опасный».**

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

1. Верно ли утверждение.

После завершения уборки номера «под ключ» горничная обязана лично сдать его старшей горничной или контролеру для проверки по чек-листу.

1) **Верно**

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Если гость просит не беспокоить до 16:00, а по графику в это время запланирована уборка, горничная должна позвонить в номер и вежливо уточнить, когда можно будет прийти.

1) Верно

2) **Неверно. При наличии таблички «DND» входить в номер или беспокоить гостя запрещено.**

3. Верно ли утверждение.

Аббревиатура «MICE» в контексте работы службы номерного фонда относится к организации мероприятий и означает повышенную нагрузку на службу при синхронных выездах групп.

1) **Верно**

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Ежедневный брифинг (briefing) для горничных проводится только для постановки задач, а вопросы безопасности на нем не обсуждаются.

1) Верно

2) **Неверно. На брифинге обязательно обсуждаются вопросы безопасности, особые поручения и напоминание о стандартах.**

5. Верно ли утверждение.

Фраза «The minibar in room 415 needs refilling» — это корректное сообщение от горничной в службу мини-бара.

1) **Верно**

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Стандарт времени на уборку номера после выезда (check-out) и на ежедневную уборку (stayover) обычно одинаков.

1) Верно

2) Неверно. Уборка после выезда (check-out) всегда занимает больше времени, так как является более полной.

2. Верно ли утверждение.

При обнаружении в номере признаков заболевания гостя (сильный жар, по официальному запросу) может проводиться усиленная дезинфекция с применением специальных средств.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Горничная обязана проверить работоспособность всех лампочек, приборов и сантехники в номере во время каждой уборки.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Если при уборке обнаружено, что с ковра не выводится пятно, горничная должна замаскировать его мебелью.

1) Верно

2) Неверно. Необходимо сообщить старшей горничной для вызова специалистов по химчистке ковров.

5. Верно ли утверждение.

Сообщение «Room 522 is ready for inspection» означает, что номер убран и проверен горничной, можно заселять гостя.

1) Верно

2) Неверно. «Ready for inspection» означает, что номер убран и готов к приёмке/контролю старшей горничной или контролером.

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

1. Верно ли утверждение.

Программа «Green Cleaning» предполагает полный отказ от химических средств в пользу только воды и уксуса.

1) Верно

2) Неверно. Она предполагает использование сертифицированных экологичных и биоразлагаемых химических средств, а также ресурсосберегающих технологий.

2. Верно ли утверждение.

Если гость участвует в программе по сохранению окружающей среды (например, вешает карточку «Save the Planet»), горничная не должна менять полотенца, даже если они лежат на полу.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Английская фраза «Would you like to reuse your towels?» является примером корректного вопроса гостю в рамках экологической политики отеля.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Раздельный сбор мусора (например, пластик, бумага, стекло) в служебных помещениях службы номерного фонда является обязательным требованием во всех отелях без исключения.

1) Верно

2) **Неверно. Это требование зависит от местного законодательства и внутренней политики отеля, но является современным стандартом.**

5. Верно ли утверждение.

Использование концентратов для приготовления моющих средств на месте более экологично, чем закупка готовых составов в пластиковых канистрах.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

При подготовке номера для новобрачных (honeymoon suite) стандартная уборка дополняется декоративными элементами (лепестки роз, шампанское) только по отдельному запросу гостя.

1) Верно

2) **Неверно. Часто это делается автоматически по информации из бронирования или как стандартный бренд-сервис отеля.**

2. Верно ли утверждение.

Номер категории «Executive Floor» требует такого же времени на уборку, как и стандартный номер.

1) Верно

2) **Неверно. Уборка таких номеров часто требует больше времени из-за большего метража, дополнительных зон (гостиная) и более высоких стандартов детализации.**

3. Верно ли утверждение.

При уборке номера, где проживает гость с собакой-поводырем, необходимо уделить особое внимание удалению шерсти пылесосом с HEPA-фильтром.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Фраза «The guest in room 777 has a food allergy to nuts» — это важная информация, которую служба номерного фонда получает для того, чтобы не использовать в уборке средства с ореховыми отдухами.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Номера, сданные в длительную аренду (long stay), убираются по тому же графику, что и обычные номера — ежедневно.

1) Верно

2) **Неверно. График уборки для таких номеров часто обсуждается индивидуально с гостем (например, 2-3 раза в неделю).**

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

1. Верно ли утверждение.

Во время конференции синхронные выезды большой группы гостей (group check-out) требуют от службы номерного фонда составления особого, уплотненного графика уборки и привлечения дополнительных сотрудников.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Если гость-участник конференции задерживается с выездом, горничная имеет право начать уборку его номера в запланированное время, чтобы не сорвать график.

1) Верно

2) Неверно. Необходимо согласовать с ресепшеном и дождаться официального выезда или изменения статуса номера.

3. Верно ли утверждение.

После завершения банкета в номере типа «люкс» горничная может обнаружить необходимость уборки по типу «after party», что является нестандартной, более сложной задачей.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Фраза «We have an early check-in for the conference group at 10 AM» означает, что служба номерного фонда должна подготовить номера к стандартному времени заезда — к 14:00.

1) Верно

2) Неверно. «Early check-in» означает досрочный заезд, и номера должны быть готовы к указанному раннему времени (к 10:00).

5. Верно ли утверждение.

При уборке номера после проживания гостя-участника мероприятия основные усилия следует сосредоточить на спальной зоне, так как гость, скорее всего, почти не проводил времени в номере.

1) Верно

2) Неверно. Участники мероприятий часто активно используют рабочий стол, зону для кофе, санузел, поэтому все зоны требуют одинаково тщательной уборки.

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

1. Верно ли утверждение.

«Skipper» — это профессиональный термин для гостя, который покинул отель, не оплатив счет.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Отчет о расходе мини-бара (minibar consumption report) заполняется горничной на основании ее личных наблюдений.

1) Верно

2) Неверно. Он заполняется на основании фактического замера или автоматического опроса системы мини-бара, а горничная лишь сообщает о видимых нарушениях.

3. Верно ли утверждение.

Термин «turndown service» (вечерняя услуга) включает в себя приведение кровати ко сну, поправку занавесок, включение ночных светильников и может включать оставление шоколада на подушке.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Документ, в котором фиксируются все перемещения и работы с ключами от номеров, называется «key log». Ответственность за его ведение лежит в том числе на старшей горничной этажа.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Английская фраза «The guest requests a rollaway bed» означает, что гость просит убрать лишнюю кровать из номера.

1) Верно

2) Неверно. «Rollaway bed» — это раскладная дополнительная кровать, которую, наоборот, нужно принести.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1. Верно ли утверждение.

Коэффициент продуктивности горничной (productivity rate) рассчитывается как отношение количества убранных номеров к количеству отработанных часов и не должен учитывать тип уборки.

1) Верно

2) Неверно. Для точной оценки необходимо учитывать тип уборки (check-out / stayover), иначе данные будут искажены.

2. Верно ли утверждение.

Регулярный анализ причин рекламаций гостей на чистоту номеров (complaints about cleanliness) позволяет выявить системные проблемы в работе службы или недостатки в стандартах.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Для оперативного пополнения запасов в тележке горничная может использовать фразу на английском: «I need to restock my cart with amenities».

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Совместные планерки (briefings) представителей службы номерного фонда и службы приема и размещения (Front Office) проводятся только в начале недели.

1) Верно

2) Неверно. Они часто проводятся ежедневно для оперативного согласования статусов номеров и особых гостевых запросов.

5. Верно ли утверждение.

Ключевой показатель «Room Attendant Hours per Occupied Room» используется для оценки эффективности использования рабочего времени и расчета трудозатрат.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Понятие «par level» (нормативный уровень запаса) в управлении бельевым фондом означает максимально возможное количество чистого белья, которое можно хранить на складе.

1) Верно

2) Неверно. «Par level» — это стандартный, минимально достаточный запас для бесперебойной работы между поставками, а не максимальный.

2. Верно ли утверждение.

Для составления точного графика работы горничных на неделю необходимо использовать прогноз загрузки отеля (occupancy forecast) и различать типы уборок (check-out / stayover).

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Основным документом для заказа моющих средств у поставщика является «inventory sheet» (опись запасов), которую горничная заполняет в конце каждой смены.

1) Верно

2) **Неверно. Для заказа у поставщика используется «requisition form» (заявка/requisition). «Inventory sheet» служит для учета и аудита текущих остатков.**

4. Верно ли утверждение.

Фраза на английском «I would like to request paid time off for next month» является корректным способом для сотрудника заранее запланировать свой отпуск или выходной.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

При планировании бюджета на трудозатраты рассчитывается общее количество необходимых рабочих часов (labor hours) на основе прогноза количества выездов (check-outs) и стандартного времени на каждый тип уборки.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Ежедневный утренний брифинг (morning briefing) проводится только для раздачи маршрутных листов; обсуждать стандарты качества и особые поручения на нем не обязательно.

1) Верно

2) **Неверно. Цель брифинга — не только раздача заданий, но и напоминание о стандартах, обсуждение особых случаев и мотивация команды.**

1. Верно ли утверждение.

При резком увеличении количества выездов (check-outs) старшая горничная имеет право оперативно перераспределить номера между горничными, отступив от первоначального маршрутного листа, чтобы выполнить план.

1) Верно

2) Неверно.

1. Верно ли утверждение.

Если при контрольной проверке (room inspection) обнаружено, что убранный номер не соответствует стандарту, контролер должен немедленно вернуть чек-лист горничной для самостоятельного исправления недостатков.

1) Верно

2) **Неверно. Контролер или старшая горничная должна продемонстрировать ошибку и провести инструктаж на месте, чтобы предотвратить повторение.**

1. Верно ли утверждение.

Корректной профессиональной фразой на английском для сообщения ресепшену о готовности номера к заселению является: «Room 505 is vacant and ready for a new guest».

1) Верно

2) Неверно.

1. Верно ли утверждение.

Четкое следование стандартной операционной процедуре (SOP) по подготовке номера гарантирует одинаково высокое качество результата, независимо от опыта конкретной горничной.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Регулярные выборочные проверки убранных номеров с помощью детального чек-листа (checklist) — это эффективный метод контроля конечного результата работы горничной и соответствия стандартам.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

1. Верно ли утверждение.

Если гость жалуется горничной на пыль в номере, правильной реакцией на английском будет фраза: «I am sorry to hear that. I will reclean this room immediately and inform my supervisor».

- 1) Верно
- 2) Неверно.

1. Верно ли утверждение.

При получении устной жалобы от гостя на качество уборки, первоочередной задачей горничной является немедленно позвать руководителя, чтобы переложить на него ответственность за разговор.

- 1) Верно

2) Неверно. Первоочередная задача — выслушать гостя, извиниться и оперативно устранить недостаток.

1. Верно ли утверждение.

Контроль сроков выполнения заявок в журнале ремонта (repair log) позволяет оценить не только работу инженерной службы, но и оперативность взаимодействия с ней сотрудников номерного фонда.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

1. Верно ли утверждение.

Обязанностью горничной при обнаружении повреждения мебели в номере является не только сообщить об этом, но и самостоятельно провести мелкий ремонт, чтобы гость не столкнулся с неудобством.

- 1) Верно

2) Неверно. Горничная должна только сообщить о повреждении, составив заявку.

Критерии оценки вопросов открытого и закрытого типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Задание закрытого типа на установление соответствия

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

Задание 1. Установите соответствие между термином/понятием, связанным с планированием персонала службы номерного фонда, и его описанием.

1. Прогноз загрузки
2. График работы
3. Заявка на отпуск
4. Табель учета рабочего времени
5. Норма уборки

А) Документ, который сотрудник подает руководителю для заблаговременного согласования выходных дней или отпуска.

Б) Система учета рабочего времени, в которую сотрудник отмечает свой приход и уход.

В) Ключевой входящий документ для расчета необходимого количества горничных на смену, основанный на данных бронирований.

Г) Документ, определяющий, кто, в какой день и смену работает, составленный на основе прогноза загрузки и норм уборки.

Д) Установленное количество номеров определенного типа (например, выездных), которое одна горничная должна убрать за одну рабочую смену.

Эталон ответа

1-В, 2-Г, 3-А, 4-Б, 5-Д

Задание 2. Установите соответствие между термином на русском языке, связанным с планированием материальных ресурсов в гостинице, и его корректным определением на английском языке или примером использования.

1. Нормативный запас (Par Level)
2. Заявка на закупку (Requisition Form)
3. Остаток на складе (Stock On Hand)
4. Расходная норма (Usage Rate)
5. Отчет по потреблению (Consumption Report)

А) «We need to order more toilet paper. Please fill out the _____ for the purchasing department».

Б) The minimum quantity of clean linen that must always be in the floor linen closet to ensure smooth operation between laundry cycles.

В) The actual number of bottles of disinfectant currently available in the housekeeping store room.

Г) A monthly report analyzing how many amenities were used per occupied room to predict future needs and control costs.

Д) The average amount of shower gel (e.g., 1.2 bottles) used per occupied room per day, calculated based on historical data.

Эталон ответа

1-Б, 2-А, 3-В, 4-Д, 5-Г

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

Задание 1. Установите соответствие между рабочей ситуацией и соответствующим ей корректным действием руководителя или инструментом контроля.

1. Необходимо проинформировать горничных о VIP-заезде, особых пожеланиях гостей и изменениях в стандарте уборки на сегодня.

2. Горничная выполнила уборку номера. Требуется объективно проверить качество и соответствие стандартам перед сдачей номера в эксплуатацию.

3. В середине смены нужно оперативно перераспределить горничных между этажами из-за незапланированного массового выезда (early checkout).

4. Необходимо задокументировать факт недостачи или порчи имущества из номера для передачи информации в службу ремонта и бухгалтерию.

5. Требуется оценить эффективность работы сотрудника за месяц, учесть случаи нарушения стандартов и инициировать дополнительное обучение.

А) Использовать чек-лист контроля уборки номера (room inspection checklist).

Б) Заполнить акт о порче/недостаче гостиничного имущества (damage/missing items report).

В) Провести ежедневную утреннюю планерку (daily briefing).

Г) Внести оперативные изменения в график распределения этажей (floor assignment sheet).

Д) Провести ежемесячную оценочную беседу (performance review) на основе данных наблюдений и отчетов.

Эталон ответа

1-В, 2-А, 3-Г, 4-Б, 5-Д

Задание 2. Установите соответствие между профессиональной ситуацией на русском языке и корректной фразой на английском языке, которую должен использовать сотрудник.

1. Вам нужно вежливо предупредить гостя, что вы придёте делать уборку номера через 15 минут.

2. Гость на телефоне просит дополнительное одеяло. Вам нужно подтвердить запрос и уточнить номер комнаты.

3. Вы заканчиваете уборку и хотите предложить гостю свою помощь, прежде чем покинуть номер.

4. Вы сталкиваетесь с технической проблемой в номере (например, неисправен кондиционер), которую не можете устранить сами.

5. Вы, портье, передаете информацию о раннем выезде (early check-out) конкретного номера старшей горничной.

А) «Please note that room 405 will be checking out at 7:00 AM tomorrow. It's a priority for cleaning.»

Б) «Is there anything else I can assist you with before I leave?»

В) «Housekeeping. May I come in to clean the room?»

Г) «Certainly, sir/madam. An extra blanket. Could you please tell me your room number?»

Д) «I apologize for the inconvenience. I will report this issue to our maintenance department immediately.»

Эталон ответа

1-В, 2-Г, 3-Б, 4-Д, 5-А

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

Задание 1. Установите соответствие между выявленным нарушением стандарта качества и наиболее целесообразным методом или инструментом контроля для его предупреждения и устранения.

1. Гость жалуется, что в номере после уборки остаются разводы на зеркалах и недокладывается необходимое количество чая/кофе.

2. В отчете о потреблении мини-бара регулярно наблюдается расхождение между списанием и фактическим пополнением, что указывает на возможные ошибки учета или хищения.

3. Частые задержки с готовностью номеров к заселению к официальному времени check-in (к 14:00 или 15:00).

4. Гости отмечают, что заявки в Service (например, на дополнительную подушку или уют) выполняются слишком долго.

5. После выезда гостя номер долго остается в статусе «грязный» в системе, хотя горничные утверждают, что убрали его.

А) Выборочная инспекция (spot-check) уже сданных номеров старшей горничной или супервайзером с использованием чек-листа.

Б) Сверка данных системы Property Management System (PMS) о выездах с фактическим отчетом горничной о статусе номеров для выявления "пропущенных" номеров.

В) Анализ ежедневного отчета о потреблении (consumption report) и внезапная инвентаризация (sudden inventory) мини-баров на этажах.

Г) Хронометраж (time-motion study) процессов уборки и анализ графика работы горничных для оптимизации маршрутов и нагрузок.

Д) Контроль журнала регистрации заявок (log book) службы приема и передачи и тайминга их выполнения с последующим инструктажем.

Эталон ответа

1-А, 2-В, 3-Г, 4-Д, 5-Б

Задание 2. Установите соответствие между ситуацией, требующей вмешательства для контроля качества, и корректной профессиональной фразой на английском языке, которая позволяет эту ситуацию взять под контроль.

1. Заходя в номер для проведения плановой уборки, вы видите, что гость использует дополнительные кровати, о чем не было сообщено в Reception.

2. Гость в коридоре выражает недовольство громким шумом из соседнего номера. Вы должны взять ситуацию под контроль.

3. Проверяя номер после уборки стажером, вы обнаруживаете, что не пополнены средства в ванной комнате.

4. Вы, портье, передаете информацию о приоритетной уборке номера (VIP arrival) горничной, но должны убедиться, что она осознает срочность.

5. Перед началом вечерней услуги «подготовка ко сну» (turn-down) нужно вежливо уточнить у гостя, удобно ли время, и узнать особые пожелания.

А) «I notice there are extra occupants in the room. For security and billing purposes, could you please visit the reception to update the registration?»

Б) «I do apologize for the disturbance. Let me contact the front desk/security immediately to address this issue.»

В) «Could you please confirm if you have any special requests for the turn-down service tonight?»

Г) «This is a priority for cleaning. Room 1201 must be ready for VIP check-in by 1 PM at the latest. Please confirm once it's done.»

Д) «It seems the amenities in the bathroom were missed. Please restock them and let me do a final check.»

Эталон ответа

1-А, 2-Б, 3-Д, 4-Г, 5-В

Задание закрытого типа на установление последовательности

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

Задание 1. Расположите шаги ежемесячного планирования потребности в персонале (горничных) в правильной логической последовательности.

1. Проанализировать производственный календарь на планируемый месяц, выделив праздничные дни и периоды ожидаемого повышенного спроса.
2. Утвердить итоговый график смен и довести его до сведения сотрудников в установленные сроки.
3. На основе утвержденного бюджета и штатного расписания определить общий фонд оплаты труда на месяц для службы.
4. Согласовать с финансовой службой (бухгалтерией) возможность привлечения сверхурочной работы или временного персонала и их стоимость.
5. Рассчитать необходимое количество человеко-смен для каждого дня месяца, используя норматив уборки (например, 16 номеров на горничную в смену) и данные прогноза загрузки.
6. Получить из коммерческого отдела или Revenue Management прогноз загрузки отеля (Occupancy Forecast) на планируемый месяц.
7. Сопоставить рассчитанную потребность в человеко-сменах с фактической численностью постоянных горничных, выявив дефицитные и профицитные дни.

Эталон ответа

6,1,5,7,4,3,2

Задание 2. Установите правильный порядок диалогов и действий старшей горничной (Floor Supervisor) при составлении заявки на поставку.

1. Speaking to a room attendant: "Please conduct a stock count of all amenities on your assigned floors and note any items below par level on this list."
2. Sending an email to the Executive Housekeeper: *"Attached is the consolidated requisition form for floors 5-10. Could you please approve it by 3 PM for timely submission to Purchasing?"*
3. Calculating in the system: Comparing the "Stock on Hand" data with the "Par Level" in the inventory spreadsheet to finalize order quantities.
4. Receiving a task: The Executive Housekeeper says: "We need to prepare the weekly requisition for guest supplies. Please follow the standard procedure."
5. Filling out a form: Completing the official Requisition Form with item codes, quantities required, and floor numbers.
6. Collecting and checking: Gathering the lists from all room attendants, verifying the numbers with a quick spot-check on random floors.

Эталон ответа

4,1,6,3,5,2

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

Задание 1. Расположите действия руководителя смены службы горничных в начале рабочего дня в правильном порядке для эффективной организации работы.

1. Провести утреннюю планерку (briefing) с горничными, объявить список VIP-заездов, special requests, провести инструктаж по изменению стандарта (если есть) и распределить этажи/зоны ответственности.

2. Сверить актуальный список номеров, требующих уборки (from the Front Office System), с физическим статусом на этажах, чтобы выявить расхождения.
3. Получить от службы приема и размещения (Front Office) итоговый отчет о статусах номеров (Occupancy Report) на текущие сутки: выезды, продления, заезды, VIP-гости.
4. Составить и распечатать для каждой горничной индивидуальный рабочий лист (Rushing List) с указанием номеров, приоритетов уборки и особых поручений.
5. Определить приоритетность уборки (rush rooms): номера под ранний заезд, VIP-прибытие, а также номера, освобождающиеся к стандартному времени check-in.
6. Проанализировать план загрузки отеля (Occupancy Plan) на день, отметить группы, ранние заезды и общую нагрузку на службу.
7. Проверить наличие и исправность тележек горничных, уборочного инвентаря и запасов белья/расходных материалов на этажных кладовых.

Эталон ответа

3,6,2,5,4,7,1

Задание 2. Установите правильную последовательность диалогов и действий сотрудников (горничной, портье, инженерной службы) при обработке запроса гостя.

1. Guest to the Room Attendant: "Excuse me, the air conditioning in my room doesn't work. It's too warm."
2. Room Attendant on the phone to Maintenance: "This is Housekeeping. We have a maintenance request for room 1205: the AC is not functioning. Guest is in the room. Priority, please."
3. Receptionist to the Guest (later): "Mr. Smith, this is Reception calling. We've been informed that the engineer has fixed your AC. Could you please confirm if everything is working properly now?"
4. Room Attendant to the Guest: "I do apologize for the inconvenience, sir/madam. I will report this to maintenance immediately. May I have your room number to log the request?"
5. Receptionist logs the call in the system and informs Housekeeping Supervisor: "Please note, a maintenance request is open for 1205. Guest is waiting."
6. Room Attendant to the Guest (after receiving info): "Thank you for your patience. The engineer is on the way and should arrive within 20 minutes."
7. Maintenance to Reception (after repair): "Maintenance to Front Desk. Job completed in room 1205. AC is operational. Please inform the guest."

Эталон ответа

1,4,2,5,6,7,3

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

Задание 1. Расположите действия супервайзера службы горничных при проведении плановой проверки качества уборки 3-5 номеров за смену в правильном порядке.

1. Сообщить горничной о результатах проверки, продемонстрировать найденные недочеты, дать инструкции по их исправлению и зафиксировать факт проверки в ее личной карточке (для последующего анализа эффективности).
2. Выбрать номера для проверки по утвержденному принципу (например, по одному от каждой горничной, включив номер под VIP-заезд).
3. Взять с собой универсальный чек-лист контроля уборки номера, ручку и планшет.
4. Не входя в номер, проверить чистоту и отсутствие пыли на внешней стороне двери, дверной коробке, выключателе и табличке с номером.
5. Проверить работоспособность и чистоту всех точек в ванной комнате (сантехника, зеркала, отсутствие разводов, полнота комплектации полотенец и аменетий).

6. Войти в номер и последовательно, следуя чек-листу, проверить все зоны: от прихожей и гардероба до спальной зоны и рабочего стола, уделяя внимание деталям (пыль на карнизах, состояние постели, пополнение мини-бара).

7. После завершения осмотра всех зон, поставить свою подпись и оценку в чек-листе, отметить все выявленные отклонения.

Эталон ответа

2,3,4,6,5,7,1

Задание 2. Восстановите правильную последовательность реплик и действий сотрудника службы приема (Reserption), который принимает жалобу и организует ее устранение.

1. To the Guest (after verification): "Ms. Johnson, thank you for your patience. The Executive Housekeeper has personally inspected your room and ensured it now meets our standards. As a gesture of our apology, we have arranged a fruit platter to be sent to your room. Will there be anything else we can do for you?"

2. To the Guest (initial response): "I sincerely apologize for the inconvenience you have experienced. This is certainly not our standard. May I have your room number and kindly ask what exactly was not in order?"

3. Internal action: Занести детали жалобы в систему учета инцидентов (Logbook/ PMS), присвоить номер для отслеживания.

4. Internal call to Housekeeping Supervisor: *"We have a priority case. Guest in room 814 is dissatisfied with the room cleaning. Could you please conduct an immediate re-cleaning and personal inspection? I have logged it as Case #101."*

5. To the Guest (closing the loop): "You are most welcome, Ms. Johnson. Thank you for bringing this to our attention. Please do not hesitate to contact me directly, [Name], at the front desk if you have any further concerns. We wish you a pleasant stay."

6. First line (answering the phone): "Good afternoon, Front Desk. [Name] speaking. How may I assist you?"

7. To the Guest (during resolution): "I have escalated your concern to our head of housekeeping. A supervisor is on the way to your room now to address the issue immediately. We will follow up with you shortly."

Эталон ответа

6,2,3,4,7,1,5

Задание открытого типа с развернутым ответом

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

Задание 1. Решите задачу.

В отеле 120 номеров. Завтра ожидается 100% загрузка (все номера будут заняты). Из них 60 номеров — это выезд (нужна полная уборка), а 40 номеров — продление (нужна ежедневная уборка).

Одна горничная за смену может убрать 10 номеров с выездом или 15 номеров с продлением.

Рассчитайте, сколько горничных нужно вывести на смену завтра, чтобы убрать все номера.

Эталон ответа

Считаем, сколько горничных нужно для уборки выездов: 60 номеров / 10 номеров/человека = 6 человек.

Считаем, сколько горничных нужно для уборки продлений: 40 номеров / 15 номеров/человека ≈ 2.66 человека. Округляем в большую сторону = 3 человека.

Общая потребность: $6 + 3 = 9$ горничных.

Задание 2. Решите задачу.

В отеле 80 номеров. За месяц в среднем каждый номер был занят 20 дней (коэффициент загрузки $\sim 67\%$).

На один занятый номер в день по норме тратится 1 маленький шампунь (30 мл).

В кладовой всегда должен лежать запас шампуней на 7 дней вперед.

Сейчас на складе 100 штук. До конца месяца осталось 30 дней.

Рассчитайте, сколько флаконов шампуня нужно заказать прямо сейчас.

Эталон ответа

Планируемый расход на 30 дней: 80 номеров * (20 дней/30 дней) * 1 шампунь/день * 30 дней = $80 * 0.67 * 30 \approx 1608$ шампуней. (Или проще: 80 номеров * 20 занято-дней в месяц = 1600 шампуней. На 30 дней расчет аналогичный).

Необходимый запас на 7 дней: 80 номеров * 0.67 * 7 дней ≈ 375 шампуней.

Общая потребность к концу месяца: $1608 + 375 = 1983$ шампуня.

Вычитаем текущий остаток: $1983 - 100 = 1883$ шампуня.

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

Задание 1. Решите задачу.

В 8:00 утра старшая горничная получает от службы приема и размещения список номеров для уборки:

№101, №205, №310 – «выезд» (check-out). Гости уже освободили номера.

№156 – «VIP заезд» (VIP arrival). Новый гость заезжает в 12:00.

№201, №303, №411 – «продление» (stay-over). Гости еще проживают.

Согласно стандарту отеля, приоритет уборки устанавливается в следующем порядке:

Номера «под заезд» (особенно VIP).

Номера «выезд».

Номера «продление».

В какой последовательности должна организовать уборку старшая горничная? Составьте порядковый список номеров.

Эталон ответа

Согласно стандарту, первым делом убирают номера, в которые скоро заедут новые гости, особенно VIP.

Далее убирают номера с выездом, чтобы они быстрее были готовы к продаже.

Последними убирают номера с продлением.

1) №156; 2) №101, №205, №310; 3) №201, №303, №411.

Задание 2. Решите задачу.

Горничная Мария доложила старшей горничной, что полностью убрала номер 415 (выезд) и он готов к заселению, но в программе на продажу еще не выставлен.

Старшая горничная проводит плановую проверку (контроль) по чек-листу и обнаруживает следующее:

В мини-баре нет ценника.

В ванной не доложен гель для душа.

На зеркале есть разводы.

Согласно стандарту, номер не может быть сдан в эксплуатацию, если в чек-листе есть хотя бы одна отметка о несоответствии.

Каковы должны быть действия старшей горничной, чтобы организовать работу по устранению недостатков и соблюдению стандарта?

Эталон ответа

Старшая горничная должна: 1) указать на ошибки, 2) дать задание их исправить, 3) перепроверить и 4) только потом сдать номер.

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

Задание 1. Решите задачу.

Старшая горничная в 14:00 проверяет выполнение плана уборки. По данным системы, к этому времени должны быть убраны все номера с выездом (check-out), кроме двух отложенных по просьбе гостей (late check-out).

Рабочие листы горничных показывают следующее:

Горничная Анна: 12 номеров сданы, в работе №311 (выезд).

Горничная Мария: 10 номеров сданы, в работе №215 (выезд).

Горничная Светлана: 11 номеров сданы, отдыхает в подсобке.

Стандарт отеля требует, чтобы все номера с выездом были убраны не позднее 15:00 для готовности к новому заезду.

Какие нарушения в работе выявляет старшая горничная?

Эталон ответа

1. Срыв приоритета уборки
2. Неэффективное распределение нагрузки
3. Несоблюдение стандарта сроков

Задание 2. Решите задачу.

Старшая горничная в конце недели анализирует отчет о расходе шампуня (50 мл флаконы) по этажу. Данные за неделю:

Количество фактически занятых номеро-ночей (occupied room nights) на этаже: 280 (например, 40 номеров в среднем заняты 7 дней).

По нормативу (стандарту) должно быть израсходовано: 280 флаконов (1 флакон на номер за ночь).

Фактически со склада этажа списано и использовано: 350 флаконов.

О чем сигнализирует данное отклонение? Какие три контрольные меры должна инициировать старшая горничная для выяснения причин и соблюдения стандарта?

Эталон ответа

Сигнал о перерасходе (70 флаконов). Меры: 1) повторный инструктаж по нормам, 2) усиление точечного контроля, 3) аудит системы выдачи материалов.

Критерии оценки лабораторно-практических, семинарских занятий

«Отлично» (зачтено) ставится, если задание выполнено полностью, содержание задания отражает все аспекты, указанные в задании.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если задание выполнено в полном объеме, но некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выполненной работы.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если задание не сделано или допущены ошибки, влияющие на качество выполненной работы

Самостоятельная работа

Темы докладов, сообщений, рефератов

1. Роль супервайзера в организации ежедневной работы службы горничных.
2. Эффективное распределение смен и нагрузки: графики работы и нормы выработки.
3. Обучение и адаптация новых сотрудников службы эксплуатации номерного фонда.
4. Мотивация персонала в гостиничной сфере: материальные и нематериальные стимулы.
5. Управление запасами расходных материалов (аменети, химия, белье).
6. Стандарты уборки номеров: международный опыт и российская практика.
7. Инвентаризация в гостинице: методы, сроки, документальное оформление.
8. Экологические стандарты (Go Green) в работе службы хаускипинг.
9. Система контроля качества уборки: чек-листы, рейтинги, тайные гости.
10. Взаимодействие службы хаускипинг с ресепшен и инженерной службой.
11. Работа с жалобами гостей на состояние номеров: алгоритмы и профилактика.
12. Организация уборки общественных зон (лобби, коридоры, лифты).
13. Цифровизация в работе службы эксплуатации: PMS, мобильные приложения, датчики.
14. Безопасность труда в службе хаускипинг: риски, инструктажи, спецодежда.
15. Действия службы номерного фонда в чрезвычайных ситуациях (пожар, эвакуация, эпидемии).

Критерии оценки докладов, сообщений, рефератов:

«Отлично» выполнены все требования к написанию и защите докладов, сообщений, рефератов: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Хорошо» основные требования к докладу, сообщению, реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«Удовлетворительно» имеются существенные отступления от требований к докладу, сообщению, реферату. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании докладов, сообщений, рефератов или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«Неудовлетворительно» тема докладов, сообщений, рефератов не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет по МДК.03.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

1. Перечислите основные функции службы эксплуатации номерного фонда (housekeeping) в гостинице.
2. Назовите категории номерного фонда и дайте их краткую характеристику.
3. Какие виды уборки номеров существуют? Дайте определение каждому виду.
4. Что такое «стандартная операционная процедура» (СОП) и какова ее роль в работе горничной?
5. Перечислите основные зоны ответственности службы хаускипинг.
6. Какие документы регламентируют работу службы эксплуатации номерного фонда?
7. Что такое «чередование белья» (par level) и как оно рассчитывается?
8. Опишите структуру типичной службы хаускипинг в отеле среднего размера.
9. Какие обязанности выполняет старшая горничная (супервайзер)?
10. Как организован процесс уборки номера после выезда гостя (check-out)?
11. Какие моющие средства и инвентарь используются при уборке номеров?
12. Что такое «контрольный лист» (check-list) и для чего он применяется?
13. Как осуществляется взаимодействие службы хаускипинг со службой приема и размещения?
14. Перечислите правила безопасности при работе с моющими средствами.
15. Как организуется уборка общественных зон (лобби, коридоры, лифты)?
16. Что входит в понятие «гостевые принадлежности» (аменети)?
17. Как происходит приемка номера после уборки?
18. Какие требования предъявляются к спецодежде горничной?
19. Как фиксируется выполненная работа в журнале учета?
20. Что такое «вечерний сервис» (turn-down service) и в каких отелях он предоставляется?

Критерии оценки зачета

«Зачтено» выставляется обучающемуся, если он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины.

«Не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине.

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой по МДК.03.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

1. Разработайте алгоритм действий старшей горничной при выявлении недостатка белья на этаже.
2. Какие методы контроля качества уборки номеров используются в гостиницах?
3. Как рассчитать необходимую численность горничных на смену при заданной загрузке отеля?
4. Опишите процедуру проведения инвентаризации мягкого инвентаря в гостинице.
5. Какие виды отчетности ведет служба эксплуатации номерного фонда?
6. Как организовать работу горничных при массовом выезде гостей?
7. Какие факторы влияют на производительность труда горничной?

8. Опишите систему мотивации персонала в службе хаускипинг.
9. Как осуществляется контроль за расходом моющих средств?
10. Что такое «генеральная уборка» и с какой периодичностью она проводится?
11. Какие требования предъявляются к хранению чистого и грязного белья?
12. Как организовать работу с забытыми вещами гостей (lost & found)?
13. Какие действия предпринимает горничная при обнаружении повреждений имущества в номере?
14. Как взаимодействует служба хаускипинг с инженерно-технической службой?
15. Какие правила техники безопасности необходимо соблюдать при уборке номеров?
16. Как организовать уборку номера с проживающим гостем (stay-over)?
17. Какие критерии используются для оценки качества уборки общественных зон?
18. Опишите процесс подготовки номера к заселению VIP-гостя.
19. Какие документы относятся к учетной документации службы хаускипинг?
20. Как осуществляется планирование закупок расходных материалов?
21. Какие современные технологии (цифровые решения) применяются в работе службы эксплуатации?
22. Как организовать работу с претензиями гостей по качеству уборки?
23. Какие требования предъявляются к микроклимату и чистоте воздуха в номерах?
24. Опишите порядок действий при проведении внеплановой проверки качества уборки.
25. Каков порядок списания пришедшего в негодность инвентаря и оборудования?

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоение порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой по МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

1. Give the definition of "Housekeeping Department" in a hotel.

2. What is the difference between "front of the house" and "back of the house" areas?
3. Define the term "amenities" in hotel context.
4. What is "par level" and why is it important in housekeeping management?
5. Explain the concept of "turn-down service".
6. What does "room status" mean?
7. Define the term "VIP" and describe the special requirements for VIP room preparation.
8. What types of room cleaning do you know in hotel housekeeping?
9. Describe the difference between "check-out room cleaning" and "stay-over room cleaning".
10. What is "public area cleaning" in a hotel?
11. Explain the term "linen cycle" in a hotel.
12. What types of linen are used in a hotel bedroom?
13. Classify housekeeping staff positions in a large hotel.
14. What is a "Room Status Report" and what information does it contain?
15. Explain the purpose of a "Housekeeping Checklist" (inspection checklist).
16. What is a "Maintenance Request Form" and when is it used?
17. Describe the "Lost and Found" procedure in a hotel.
18. What is "inventory control" in housekeeping?
19. Explain the term "requisition form".
20. What are "Standard Operating Procedures" (SOPs) in housekeeping?
21. Explain the concept of "quality control" in housekeeping.
22. What is a "discrepancy" in room status reporting?
23. Describe the procedure for handling guest complaints about room cleanliness.
24. What safety rules must housekeeping staff follow when using cleaning chemicals?
25. Explain the importance of communication between Housekeeping and Front Office departments.

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

Перечень вопросов, выносимых на экзамен по модулю ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

1. Дайте определение понятию «нормативный запас» (par level) и объясните, как он рассчитывается для постельного белья в отеле на 150 номеров.
2. What is the difference between "check-out room cleaning" and "stay-over room cleaning"? Describe the key steps for each.
3. Перечислите основные виды уборки номеров и дайте их характеристику.
4. Какова роль старшей горничной (supervisor) в контроле качества уборки? Какие инструменты она использует?
5. Translate into English: «Заявка на закупку расходных материалов», «акт о порче имущества», «журнал учета забытых вещей».
6. Опишите процедуру проведения инвентаризации мягкого инвентаря в гостинице.
7. What does the abbreviation "VIP" stand for? What special preparations are required for a VIP room?
8. Какие документы относятся к учетной документации службы хаускипинг? Назовите не менее пяти.
9. Explain the term "turn-down service". When and how is it performed?
10. Как осуществляется взаимодействие службы эксплуатации номерного фонда со службой приема и размещения? Приведите примеры ситуаций.
11. What is a "maintenance request form" and when is it used? Give an example.
12. Какие факторы влияют на производительность труда горничной? Как можно ее повысить?
13. Назовите основные правила техники безопасности при работе с моющими средствами.
14. What are "amenities"? List at least ten items that are typically provided in a hotel room.
15. Как организовать работу горничных при массовом выезде гостей?
16. Describe the "lost and found" procedure in a hotel. What information must be recorded?
17. Что такое «чередование белья» (linen cycle) и как оно организовано в крупном отеле?
18. How would you respond to a guest who complains that the room is not clean? Write a polite response in English.
19. Какие методы контроля качества уборки номеров существуют? Опишите каждый.
20. Explain the difference between "public area cleaning" and "guest room cleaning".
21. Что входит в обязанности супервайзера при проверке номера после уборки?
22. Translate into Russian: "room status report", "discrepancy", "handover report", "deep cleaning".
23. Как рассчитывается необходимое количество горничных на смену при заданной загрузке отеля?
24. What is a "handover report" and why is it important between shifts?
25. Какие требования предъявляются к хранению чистого и грязного белья?
26. Describe the procedure for cleaning a bathroom in a hotel room step by step.
27. Что такое «генеральная уборка» и с какой периодичностью она проводится?
28. How do you ask a guest for permission to clean their room? Write two polite questions.
29. Какие современные технологии (цифровые решения) применяются в работе службы эксплуатации номерного фонда?
30. What does "par level" mean and why is it important for amenities?
31. Опишите порядок действий при обнаружении повреждений имущества в номере.
32. Explain the term "discrepancy" in room status. What actions should be taken?
33. Какие виды отчетности ведет служба эксплуатации номерного фонда?
34. How would you explain to a guest that their room will be ready in 30 minutes?

35. Что такое «вечерний сервис» (turn-down service) и в каких отелях он предоставляется?
36. List five items of linen and their English names.
37. Как организована работа с забытыми вещами гостей?
38. What safety rules must housekeeping staff follow when using cleaning chemicals?
39. Какие критерии используются для оценки качества уборки общественных зон?
40. Write a short email to your supervisor reporting that a VIP room is ready for inspection.

Критерии оценки экзамена

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по профессиональному модулю

**ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Серебрякова О.Е., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Сервиса, туризма и организации перевозок

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Савина Е.В.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по профессиональному модулю «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Методы оценки	Критерии оценки
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом. Учебная практика. Производственная практика.	«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом. Учебная практика. Производственная практика.	«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом. Учебная практика. Производственная практика.	«Удовлетворительно»

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач. «Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

Процесс создания и подтверждения заявки на проживание называется _____.

Эталон ответа: бронированием

2. Заполните пропуск:

Скидка, предоставляемая при бронировании за определенное количество дней до заезда, называется тариф "раннее _____".

Эталон ответа: бронирование

3. Заполните пропуск:

Гарантированный способ обеспечения бронирования, при котором с карты гостя блокируется сумма, называется _____.

Эталон ответа: преавторизацией

4. Заполните пропуск:

"Could you please _____ your name and dates of stay?" – фраза для уточнения данных гостя.

Эталон ответа: spell

5. Заполните пропуск:

"We have a _____ room available with a king-size bed." – фраза для предложения номера.

Эталон ответа: deluxe

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

1. Заполните пропуск:

Отмена бронирования гостем без предупреждения называется _____.

Эталон ответа: no-show

2. Заполните пропуск:

Ситуация, когда количество подтвержденных бронирований превышает количество свободных номеров, называется _____.

Эталон ответа: овербукингом

3. Заполните пропуск:

Документ, фиксирующий все операции по бронированию и продажам за смену, называется _____ отчет.

Эталон ответа: кассовый

4. Заполните пропуск:

"I'd like to _____ a reservation for two nights." – фраза для бронирования.

Эталон ответа: make

5. Заполните пропуск:

"What is the _____ for a standard room?" – вопрос о стоимости.

Эталон ответа: rate

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

1. Заполните пропуск:

Стоимость проживания, устанавливаемая на определенный период без скидок, называется _____.

Эталон ответа: тариф

2. Заполните пропуск:

Количество номеров, выделенное для продажи по определенному каналу, называется _____.

Эталон ответа: квота

3. Заполните пропуск:

Предоплата, вносимая гостем для гарантии бронирования, называется _____.

Эталон ответа: депозит

4. Заполните пропуск:

"I'm sorry, we are fully _____ on those dates." – фраза об отсутствии мест.

Эталон ответа: booked

5. Заполните пропуск:

"Would you like to _____ a room with a sea view?" – предложение улучшенного номера.

Эталон ответа: upgrade

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

1. Заполните пропуск:

Система автоматизации гостиницы, используемая для управления бронированиями, называется _____.

Эталон ответа: PMS

2. Заполните пропуск:

Продажа дополнительных услуг (трансфер, экскурсии) при бронировании называется _____ продажами.

Эталон ответа: дополнительными

3. Заполните пропуск:

Документ, подтверждающий факт бронирования и высылаемый гостю, называется _____.

Эталон ответа: подтверждение

4. Заполните пропуск:

"Can I have your _____ card number, please?" – запрос номера кредитной карты.

Эталон ответа: credit

5. Заполните пропуск:

"Your reservation is _____ until 6 PM." – о времени удержания брони.

Эталон ответа: held

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

1. Заполните пропуск:

Изменение дат или типа номера в уже созданном бронировании называется _____.

Эталон ответа: корректировка

2. Заполните пропуск:

Скидка, предоставляемая постоянным гостям или участникам программы лояльности, называется _____.

Эталон ответа: корпоративная

3. Заполните пропуск:

Плата, взимаемая отелем при отмене бронирования позже установленного срока, называется _____.

Эталон ответа: штраф

4. Заполните пропуск:

"The _____ includes breakfast and Wi-Fi." – о включенных услугах.

Эталон ответа: rate

5. Заполните пропуск:

"How many _____ are in your party?" – вопрос о количестве гостей.

Эталон ответа: guests

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

1. Заполните пропуск:

Отчет, показывающий количество проданных номеров и выручку за период, называется _____ отчет.

Эталон ответа: продаж

2. Заполните пропуск:

Продажа номера более высокой категории по более высокой цене вместо стандартной называется _____.

Эталон ответа: upselling

3. Заполните пропуск:

Каналы продаж, такие как Booking.com, Expedia, называются _____ системы бронирования.

Эталон ответа: онлайн

4. Заполните пропуск:

"We have a _____ of rooms with different views." – о наличии.

Эталон ответа: selection

5. Заполните пропуск:

"I'll send you a _____ email with all the details." – о подтверждении.

Эталон ответа: confirmation

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

1. Заполните пропуск:

Договор между гостиницей и туристической компанией о продаже номеров называется _____ договор.

Эталон ответа: агентский

2. Заполните пропуск:

Сумма, которую отель выплачивает партнеру за каждое бронирование, называется _____.

Эталон ответа: комиссия

3. Заполните пропуск:

Время, до которого отель удерживает номер без гарантии, называется время _____.

Эталон ответа: заезда

4. Заполните пропуск:

"I need to _____ a booking for Mr. Smith." – создать бронь.

Эталон ответа: make

5. Заполните пропуск:

"What time is _____?" – вопрос о времени заезда.

Эталон ответа: check-in

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

1. Заполните пропуск:

Процесс проверки наличия номеров на запрашиваемые даты называется проверка _____.

Эталон ответа: наличия

2. Заполните пропуск:

Тип бронирования, при котором отель не гарантирует номер после определенного часа, называется _____.

Эталон ответа: негарантированное

3. Заполните пропуск:

Документ, в котором фиксируются все бронирования за день, называется _____ бронирований.

Эталон ответа: журнал

4. Заполните пропуск:

"I'm afraid we are _____ for that period." – об отсутствии мест.

Эталон ответа: full

5. Заполните пропуск:

"Would you like to _____ a late check-out?" – предложение дополнительной услуги.

Эталон ответа: arrange

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

1. Заполните пропуск:

Способ продажи номеров через собственный сайт отеля называется _____ продажи.

Эталон ответа: прямые

2. Заполните пропуск:

Политика отмены бронирования, предусматривающая полный возврат при отмене за сутки, называется _____.

Эталон ответа: гибкая

3. Заполните пропуск:

Программа, позволяющая гостям накапливать баллы и получать скидки, называется _____ лояльности.

Эталон ответа: программа

4. Заполните пропуск:

"The price _____ tax and service charge." – включение налогов.

Эталон ответа: includes

5. Заполните пропуск:

"Can I have your _____ address to send the confirmation?"

Эталон ответа: email

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

1. Заполните пропуск:

Количество номеров, которое отель может продать, называется _____ фонд.

Эталон ответа: номерной

2. Заполните пропуск:

Система управления доходами, позволяющая оптимизировать цену в зависимости от спроса, называется _____ management.

Эталон ответа: revenue

3. Заполните пропуск:

Специальное предложение, действующее в низкий сезон, называется _____.

Эталон ответа: спецпредложение

4. Заполните пропуск:

"I'd like to _____ my reservation for tomorrow." – изменить бронь.

Эталон ответа: change

5. Заполните пропуск:

"What is the _____ policy?" – вопрос о правилах отмены.

Эталон ответа: cancellation

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1. Заполните пропуск:

Процесс передачи непроданных номеров партнерам для продажи называется _____.

Эталон ответа: дистрибуция

2. Заполните пропуск:

Документ, подтверждающий оплату тура или бронирования, называется _____.

Эталон ответа: квитанция

3. Заполните пропуск:

Анализ эффективности различных каналов продаж называется _____ анализ.

Эталон ответа: каналный

4. Заполните пропуск:

"We have a _____ room with two double beds." – тип номера.

Эталон ответа: twin

5. Заполните пропуск:

"Thank you for _____ with us." – благодарность за бронирование.

Эталон ответа: booking

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

1. Заполните пропуск:

Планирование потребности в персонале службы бронирования осуществляется на основе прогноза _____ отеля на предстоящий период.

Эталон ответа: загрузки

2. Заполните пропуск:

"The _____ of reservation agents required depends on the expected number of bookings and the average handling time."

Эталон ответа: number

3. Заполните пропуск:

Для планирования закупок канцелярских товаров для отдела бронирования составляется _____ ведомость.

Эталон ответа: заявочная

4. Заполните пропуск:

"When planning material resources, the reservation manager must ensure there are enough _____ and computers."

Эталон ответа: printers

5. Заполните пропуск:

При составлении бюджета службы бронирования учитываются расходы на _____ комиссии онлайн-систем бронирования.

Эталон ответа: комиссионные

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

1. Заполните пропуск:

Ежедневная _____ позволяет распределить задачи между сотрудниками службы бронирования в соответствии с прогнозом загрузки.

Эталон ответа: планерка

2. Заполните пропуск:

"The reservation manager should _____ the team about new rates and special offers during the morning briefing."

Эталон ответа: inform

3. Заполните пропуск:

Соблюдение стандартов обслуживания при бронировании контролируется с помощью прослушивания _____ разговоров.

Эталон ответа: телефонных

4. Заполните пропуск:

"Each reservation agent must follow the hotel's standard operating _____ when processing bookings."

Эталон ответа: procedures

5. Заполните пропуск:

Распределение смен и выходных дней фиксируется в _____ графике работы сотрудников отдела бронирования.

Эталон ответа: сменном

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

1. Заполните пропуск:

Эффективным методом контроля качества работы менеджеров по бронированию является _____ телефонных разговоров с гостями.

Эталон ответа: прослушивание

2. Заполните пропуск:

"The reservation manager regularly _____ the team's performance by reviewing key indicators such as conversion rate and average handling time."

Эталон ответа: monitors

3. Заполните пропуск:

Выявленные ошибки в бронированиях фиксируются в _____ о качестве для дальнейшего анализа и предотвращения.

Эталон ответа: журнале

4. Заполните пропуск:

"To maintain service quality, the supervisor should _____ a sample of confirmed reservations daily to check for accuracy."

Эталон ответа: review

5. Заполните пропуск:

Оценка соответствия работы сотрудников стандартам проводится на основе анализа
_____ обратной связи от гостей.

Эталон ответа: анкет

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Процесс создания и подтверждения заявки на проживание называется бронированием.

1) **Верно**

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Скидка, предоставляемая при бронировании за определенное количество дней до заезда, называется тариф "ранний заезд".

1) Верно

2) **Неверно. Скидка, предоставляемая при бронировании за определенное количество дней до заезда, называется тариф "раннее бронирование".**

3. Верно ли утверждение.

Гарантированный способ обеспечения бронирования, при котором с карты гостя блокируется сумма, называется авторизацией.

1) Верно

2) **Неверно. Гарантированный способ обеспечения бронирования, при котором с карты гостя блокируется сумма, называется преавторизацией.**

4. Верно ли утверждение.

"Could you please spell your name?" - это фраза для уточнения написания имени гостя.

1) **Верно**

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

"We have a standard room available" означает, что есть номер категории "стандарт".

1) **Верно**

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Отмена бронирования гостем без предупреждения называется овербукингом.

1) Верно

2) **Неверно. Отмена бронирования гостем без предупреждения называется no-show.**

2. Верно ли утверждение.

Ситуация, когда количество подтвержденных бронирований превышает количество свободных номеров, называется перебронированием.

1) **Верно**

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Документ, фиксирующий все операции по бронированию и продажам за смену, называется кассовый отчет.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Фраза "I'd like to cancel a reservation" означает желание изменить бронь.

1) Верно

2) **Неверно. Фраза "I'd like to cancel a reservation" означает желание отменить бронь.**

5. Верно ли утверждение.

"What is the rate for a double room?" - вопрос о стоимости двухместного номера.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Стоимость проживания, устанавливаемая на определенный период без скидок, называется базовый тариф.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Количество номеров, выделенное для продажи по определенному каналу, называется лимит.

1) Верно

2) **Неверно. Количество номеров, выделенное для продажи по определенному каналу, называется квота.**

3. Верно ли утверждение.

Предоплата, вносимая гостем для гарантии бронирования, называется депозит.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

"I'm sorry, we are fully booked" означает, что есть свободные номера.

1) Верно

2) **Неверно. "I'm sorry, we are fully booked" означает, что нет свободных мест.**

5. Верно ли утверждение.

"Would you like to upgrade to a suite?" - предложение номера категории выше.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Система автоматизации гостиницы, используемая для управления бронированиями, называется CRM.

1) Верно

2) **Неверно. Система автоматизации гостиницы, используемая для управления бронированиями, называется PMS.**

2. Верно ли утверждение.

Продажа дополнительных услуг (трансфер, экскурсии) при бронировании называется дополнительными продажами.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Документ, подтверждающий факт бронирования и высылаемый гостю, называется ваучер.

1) Верно

2) **Неверно. Документ, подтверждающий факт бронирования и высылаемый гостю, называется подтверждение.**

4. Верно ли утверждение.

"Can I have your credit card number?" - запрос номера кредитной карты.

1) **Верно**

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

"Your reservation is held until 6 PM" означает, что бронь гарантирована до 18:00.

1) **Верно**

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Изменение дат или типа номера в уже созданном бронировании называется корректировкой.

1) **Верно**

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Скидка, предоставляемая постоянным гостям или участникам программы лояльности, называется корпоративная скидка.

1) Верно

2) **Неверно. Скидка, предоставляемая постоянным гостям или участникам программы лояльности, называется скидка для постоянных гостей или программа лояльности.**

3. Верно ли утверждение.

Плата, взимаемая отелем при отмене бронирования позже установленного срока, называется штраф.

1) **Верно**

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

"The rate includes breakfast and Wi-Fi" означает, что завтрак и Wi-Fi оплачиваются отдельно.

1) Верно

2) **Неверно. "The rate includes breakfast and Wi-Fi" означает, что завтрак и Wi-Fi включены в стоимость.**

5. Верно ли утверждение.

"How many guests are in your party?" - вопрос о количестве гостей.

1) **Верно**

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Отчет, показывающий количество проданных номеров и выручку за период, называется отчет по продажам.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Продажа номера более высокой категории по более высокой цене вместо стандартной называется кросс-продажа.

1) Верно

2) Неверно. Продажа номера более высокой категории по более высокой цене вместо стандартной называется upselling.

3. Верно ли утверждение.

Каналы продаж, такие как Booking.com, Expedia, называются онлайн-системы бронирования.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

"We have a variety of rooms" означает, что есть выбор номеров.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

"I'll send you a confirmation email" означает, что вышлют письмо с подтверждением.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Договор между гостиницей и туристической компанией о продаже номеров называется агентский договор.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Сумма, которую отель выплачивает партнеру за каждое бронирование, называется комиссия.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Время, до которого отель удерживает номер без гарантии, называется дедлайн.

1) Верно

2) Неверно. Время, до которого отель удерживает номер без гарантии, называется время заезда.

4. Верно ли утверждение.

"I need to make a booking" означает необходимость отменить бронь.

1) Верно

2) Неверно. "I need to make a booking" означает необходимость сделать бронь.

5. Верно ли утверждение.

"What time is check-in?" - вопрос о времени заезда.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Процесс проверки наличия номеров на запрашиваемые даты называется проверка наличия.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Тип бронирования, при котором отель не гарантирует номер после определенного часа, называется гарантированное бронирование.

- 1) Верно

2) Неверно. Тип бронирования, при котором отель не гарантирует номер после определенного часа, называется негарантированное бронирование.

3. Верно ли утверждение.

Документ, в котором фиксируются все бронирования за день, называется журнал бронирований.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

"I'm afraid we are full" означает, что есть свободные места.

- 1) Верно
- 2) Неверно. "I'm afraid we are full" означает, что нет мест.

5. Верно ли утверждение.

"Would you like to arrange a late check-out?" - предложение позднего выезда.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

1. Верно ли утверждение.

Способ продажи номеров через собственный сайт отеля называется прямые продажи.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Политика отмены бронирования, предусматривающая полный возврат при отмене за сутки, называется жесткая политика.

- 1) Верно

2) Неверно. Политика отмены бронирования, предусматривающая полный возврат при отмене за сутки, называется гибкая политика.

3. Верно ли утверждение.

Программа, позволяющая гостям накапливать баллы и получать скидки, называется программа лояльности.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

"The price includes tax" означает, что налог не включен.

- 1) Верно
- 2) Неверно. "The price includes tax" означает, что налог включен.

5. Верно ли утверждение.

"Can I have your email address?" - запрос адреса электронной почты.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Количество номеров, которое отель может продать, называется номерной фонд.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Система управления доходами, позволяющая оптимизировать цену в зависимости от спроса, называется yield management.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Специальное предложение, действующее в низкий сезон, называется промо-тариф.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

"I'd like to change my reservation" означает желание отменить бронь.

- 1) Верно
- 2) Неверно. "I'd like to change my reservation" означает желание изменить бронь.

5. Верно ли утверждение.

"What is the cancellation policy?" - вопрос о правилах отмены.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1. Верно ли утверждение.

Процесс передачи непроданных номеров партнерам для продажи называется дистрибуция.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Документ, подтверждающий оплату тура или бронирования, называется счет.

- 1) Верно
- 2) Неверно. Документ, подтверждающий оплату тура или бронирования, называется квитанция.

3. Верно ли утверждение.

Анализ эффективности различных каналов продаж называется канальный анализ.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

"We have a twin room" означает номер с одной двухспальной кроватью.

- 1) Верно
- 2) Неверно. "We have a twin room" означает номер с двумя отдельными кроватями.

5. Верно ли утверждение.

"Thank you for booking with us" - благодарность за бронирование.

- 1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Планирование потребности в персонале службы бронирования основывается исключительно на пожеланиях сотрудников, а не на прогнозе загрузки отеля.

1) Верно

2) Неверно. Планирование основывается на прогнозе загрузки отеля и ожидаемом количестве бронирований.

2. Верно ли утверждение.

"The number of computers and printers required for the reservation department is planned based on the number of reservation agents and the need for backup equipment."

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Объем закупок канцелярских товаров и расходных материалов для отдела бронирования не зависит от прогнозируемого количества бронирований.

1) Верно

2) Неверно. Объем закупок напрямую зависит от прогнозируемого количества бронирований и интенсивности работы.

4. Верно ли утверждение.

"When planning material resources, the reservation manager must consider the need for spare toner cartridges, paper, and other office supplies."

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Составление графика работы сотрудников службы бронирования осуществляется без учета времени пиковых нагрузок и сезонности.

1) Верно

2) Неверно. График составляется с учетом пиковых часов загрузки, сезонности и прогноза количества обращений.

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

1. Верно ли утверждение.

Ежедневная планерка не является обязательным элементом организации работы отдела бронирования, так как сотрудники могут получать задания в письменном виде.

1) Верно

2) Неверно. Планерка необходима для оперативного распределения задач, информирования о текущих планах и стандартах, а также для мотивации команды.

2. Верно ли утверждение.

"The reservation manager must ensure that all team members follow the standard operating procedures (SOPs) when processing reservations."

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Распределение смен и зон ответственности между сотрудниками отдела бронирования осуществляется исключительно на основе личных предпочтений работников.

1) Верно

2) Неверно. Распределение производится на основе прогноза загрузки, квалификации сотрудников и необходимости соблюдения стандартов обслуживания.

4. Верно ли утверждение.

График работы службы бронирования должен учитывать время пиковых нагрузок и сезонность, чтобы обеспечить достаточное количество персонала в часы наибольшего количества обращений.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

"During the morning briefing, the manager informs the team about current occupancy forecasts, special offers, and any changes in booking policies."

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Контроль качества работы менеджеров по бронированию не требует проверки точности внесенных данных в систему бронирования.

1) Верно

2) Неверно. Проверка точности внесенных данных является обязательной для предотвращения ошибок и поддержания качества обслуживания.

2. Верно ли утверждение.

"The reservation supervisor should regularly monitor key performance indicators (KPIs) such as conversion rate and average handling time to evaluate staff efficiency."

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Анализ анкет обратной связи от гостей и отзывов о процессе бронирования не используется для оценки качества работы сотрудников.

1) Верно

2) Неверно. Анализ обратной связи является важным инструментом контроля качества и позволяет выявить проблемные зоны в обслуживании.

4. Верно ли утверждение.

"To maintain high service standards, the manager must conduct random audits of confirmed reservations to ensure all guest requests are accurately recorded."

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Прослушивание телефонных разговоров сотрудников с гостями является эффективным методом контроля соблюдения стандартов общения и выявления потребностей в дополнительном обучении.

1) Верно

2) Неверно.

Критерии оценки вопросов открытого и закрытого типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Задание закрытого типа на установление соответствия

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

Задание 1. Установите соответствие между действием по планированию и его конкретным содержанием или документом.

1. Расчет потребности в сотрудниках на смену
2. Планирование закупок офисной оргтехники
3. Планирование профессионального развития
4. Обеспечение бесперебойной работы в пик сезона
5. Планирование расходов на комиссионные вознаграждения
- А) Составление графика отпусков с учетом сезонности и прогнозируемой загрузки
- Б) Определение количества компьютеров, принтеров и гарнитур на основе числа рабочих мест и резерва
- В) Программа тренингов и курсов повышения квалификации для менеджеров по бронированию
- Г) Формирование графика смен с усилением в часы наибольшего количества звонков
- Д) Расчет бюджета на выплаты партнерам (Booking.com, агентствам) на основе прогноза продаж

Эталон ответа

1-Г, 2-Б, 3-В, 4-А, 5-Д

Задание 2. Установите соответствие между английским термином, связанным с планированием ресурсов, и его определением или практическим применением.

1. Staff scheduling
2. Inventory forecast
3. Requisition form
4. Resource allocation
5. Budget planning
- А) The process of determining how much linen, amenities, and stationery will be needed for a specific period
- Б) A document listing all required office supplies and quantities for the next month
- В) Creating work shifts and assigning days off based on occupancy forecast
- Г) Distributing available employees and equipment across different tasks and shifts
- Д) Calculating expected revenues and expenses, including salaries and commissions

Эталон ответа

1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г, 5-Д

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

Задание 1. Установите соответствие между действием руководителя по организации работы отдела бронирования и инструментом (документом), который используется для реализации этого действия.

1. Распределение смен и нагрузки между сотрудниками на основе прогноза загрузки отеля

2. Ознакомление новых сотрудников с правилами обработки бронирований и общения с гостями
3. Контроль соблюдения временных нормативов (например, времени ответа на звонки)
4. Информирование команды об изменении тарифов, спецпредложениях и текущей загрузке
5. Обеспечение доступа к актуальной информации о наличии номеров и ценах
- А) Стандартные операционные процедуры (СОП)
- Б) Ежедневная планерка (briefing)
- В) График работы (сменное задание)
- Г) Система управления гостиницей (PMS)
- Д) Отчет о качестве (журнал регистрации ошибок)

Эталон ответа

1-В, 2-А, 3-Д, 4-Б, 5-Г

Задание 2. Установите соответствие между термином, относящимся к организации работы отдела бронирования и его правильным описанием.

1. Shift schedule
2. Standard Operating Procedures (SOPs)
3. Daily briefing
4. Task delegation
5. Performance standards
- А) A short meeting to communicate daily goals, special offers, and updates to the team
- Б) The process of assigning specific duties to team members based on their skills and current workload
- В) A set of metrics that define the expected quality and efficiency of employee performance
- Г) A timetable showing working hours, breaks, and days off for each employee
- Д) Written guidelines that describe the correct way to handle reservations, guest requests, and use the PMS

Эталон ответа

1-Г, 2-Д, 3-А, 4-Б, 5-В

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

Задание 1. Установите соответствие между методом контроля качества и его целью или инструментом реализации.

1. Выборочная проверка внесенных бронирований
2. Прослушивание телефонных разговоров
3. Анализ анкет обратной связи от гостей
4. Мониторинг конверсии (Conversion Rate)
5. Проверка соблюдения временных нормативов
- А) Оценка соблюдения стандартов общения, выявление потребностей в обучении
- Б) Анализ эффективности работы: процент успешных бронирований от общего числа обращений
- В) Своевременное выявление ошибок в бронированиях (неверные даты, тарифы, контактные данные)
- Г) Оценка удовлетворенности процессом бронирования и выявление проблемных зон
- Д) Контроль времени ответа на звонки и обработки одного бронирования

Эталон ответа

1-В, 2-А, 3-Г, 4-Б, 5-Д

Задание 2. Установите соответствие между методом контроля качества и его назначением.

1. Call monitoring
2. Mystery shopping
3. Performance metrics (KPIs)
4. Guest satisfaction surveys
5. Random booking audit

A) Checking a sample of confirmed bookings to ensure all guest details and requests are accurately recorded

Б) Evaluating how quickly staff answer calls and process reservations to meet service standards

В) Tracking indicators like conversion rate, average handling time, and upselling success

Г) Assessing the quality of service by having an anonymous person pose as a potential guest

Д) Collecting feedback about the booking experience and identifying areas for improvement

Эталон ответа

1-Б, 2-Г, 3-В, 4-Д, 5-А

Задание закрытого типа на установление последовательности

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

Задание 1. Установите правильную последовательность действий руководителя при планировании численности сотрудников отдела бронирования на предстоящий высокий сезон.

А. Сравнить рассчитанную потребность с фактической численностью штатных сотрудников.

Б. Получить от коммерческого отдела прогноз загрузки отеля и ожидаемого количества бронирований на период.

В. Разработать и утвердить график работы с учётом выходных, отпусков и пиковых нагрузок.

Г. Рассчитать необходимое количество человеко-часов, исходя из среднего времени обработки одного бронирования и прогнозируемого объёма заявок.

Д. При выявлении дефицита персонала инициировать найм временных сотрудников или корректировку смен.

Е. Определить среднее время обработки звонка и оформления брони (на основе статистики).

Эталон ответа

Б,Е,Г,А,Д,В

Задание 2. Расположите шаги по планированию распределения канцелярских принадлежностей и оборудования для отдела бронирования в правильном хронологическом порядке.

1. Submit the completed requisition form to the purchasing department for approval.

2. Calculate the required quantities of supplies based on the forecasted number of bookings and usage rates.

3. Update inventory records after receiving and verifying the delivered items.

4. Forecast the expected number of reservations and inquiries for the upcoming period.

5. Review current stock levels of stationery, toner, printer paper, and other consumables.

6. Prepare a requisition form listing all items and quantities needed.

7. Receive the ordered supplies and check them against the delivery note.

Эталон ответа

4,5,2,6,1,7,3

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

Задание 1. Установите правильную последовательность действий руководителя службы бронирования при организации работы сотрудников в начале утренней смены в соответствии с текущими планами и стандартами отеля.

А. Провести утреннюю планерку (briefing): объявить прогноз загрузки, специальные предложения, изменения в тарифах и распределить задачи.

Б. Проверить наличие актуальных версий стандартных операционных процедур (СОП) и доступ к ним у всех сотрудников.

В. Получить от коммерческого отдела обновленные данные о прогнозе загрузки, квотах по каналам продаж и текущих промо-акциях.

Г. Убедиться, что все рабочие места оснащены необходимыми материалами (канцелярия, гарнитуры) и исправной оргтехникой.

Д. Проверить явку сотрудников согласно сменному графику и при необходимости оперативно скорректировать расстановку.

Е. Ознакомить команду с поступившими за ночь заявками и запросами, требующими срочной обработки.

Эталон ответа

В,Д,Г,А,Е,Б

Задание 2. Установите последовательность действий, которые должен выполнить агент по бронированию, отвечая на телефонный звонок потенциального гостя, чтобы соответствовать стандартам обслуживания отеля.

1. Offer additional services (upselling): suggest a room upgrade, airport transfer, or breakfast package.

2. Greet the caller with a standard phrase: "Good morning/afternoon, thank you for calling [Hotel Name]. How may I assist you?"

3. Confirm the booking details: repeat the dates, room type, rate, and guest name to ensure accuracy.

4. Ask for the guest's contact information and credit card details to guarantee the reservation.

5. Check room availability for the requested dates in the Property Management System (PMS).

6. Listen to the guest's request and identify their needs (dates, number of guests, room preferences).

7. Politely end the call: thank the guest, provide a confirmation number, and wish them a pleasant day.

Эталон ответа

2,6,5,1,3,4,7

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

Задание 1. Установите правильную последовательность действий супервайзера службы бронирования при получении жалобы от гостя на ошибку в бронировании.

А. Провести беседу с сотрудником, допустившим ошибку, для выяснения причин и обсуждения ситуации.

Б. Внести изменения в стандартные операционные процедуры (СОП) или организовать дополнительное обучение для предотвращения повторения.

В. Зарегистрировать жалобу, полученную от гостя (по телефону, email или через форму обратной связи).

Г. Проверить детали бронирования в системе PMS, чтобы подтвердить факт ошибки и её характер.

Д. Прослушать запись телефонного разговора (если бронирование выполнялось по телефону) для оценки соблюдения стандартов общения.

Е. Связаться с гостем, принести извинения, предложить компенсацию или варианты решения проблемы.

Ж. Проанализировать, является ли ошибка единичной или системной (проверить другие бронирования этого сотрудника за последнее время).

Эталон ответа

В,Г,Д,А,Ж,Е,Б

Задание 2. Установите правильную последовательность действий, которые должен предпринять менеджер по бронированию для проведения ежемесячной проверки качества.

1. Listen to a random sample of recorded calls to assess communication skills, friendliness, and adherence to scripts.

2. Discuss the findings with the team during a meeting, provide individual feedback, and offer coaching if needed.

3. Analyze key performance indicators (KPIs) such as conversion rate, average handling time, and call abandonment rate.

4. Update training materials and standard operating procedures based on identified issues and areas for improvement.

5. Review guest feedback forms and online reviews specifically mentioning the booking process.

6. Identify common errors, recurring complaints, or patterns that need attention.

7. Compile a summary report with findings, conclusions, and recommendations for management.

Эталон ответа

3,1,5,6,2,7,4

Задание открытого типа с развернутым ответом

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

Задание 1. Решите задачу.

Менеджер службы бронирования рассчитывает потребность в сотрудниках на предстоящий высокий сезон. Согласно прогнозу, отдел будет обрабатывать в среднем 240 телефонных звонков в день. Один оператор может принять 6 звонков в час. Продолжительность рабочего дня — 8 часов.

Сколько операторов должно работать ежедневно, чтобы обработать весь объем звонков?

Эталон ответа

Производительность одного оператора за смену: 6 звонков/час × 8 часов = 48 звонков.

Требуемое количество операторов: 240 звонков ÷ 48 звонков/оператор = 5 операторов.

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

Задание 1. Решите задачу.

В отделе бронирования работают три сотрудника. В 10:00 утра поступили следующие задачи:

Срочный звонок от VIP-гостя (требует 5 минут).

Обработка 10 email-запросов (по 3 минуты на каждый).

Подтверждение 5 групповых броней (по 10 минут на каждую).

Все задачи должны быть выполнены до обеда (13:00). Сотрудники могут работать параллельно.

Как распределить задачи между сотрудниками, чтобы уложиться в срок?

Эталон ответа

Рассчитаем общее время на каждую задачу:

Звонок: 5 минут.

Email: $10 \times 3 = 30$ минут.

Групповые брони: $5 \times 10 = 50$ минут.

Общее время: $5 + 30 + 50 = 85$ минут.

Распределение:

Сотрудник 1: звонок (5 мин) + 4 email (12 мин) = 17 мин.

Сотрудник 2: 6 email (18 мин) + 2 групповые брони (20 мин) = 38 мин.

Сотрудник 3: 3 групповые брони (30 мин) = 30 мин.

Максимальное время выполнения — 38 минут, что значительно меньше времени до обеда (3 часа). Все задачи будут выполнены.

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

Задание 1. Решите задачу.

Супервайзер провел выборочную проверку 50 случайных бронирований, внесенных на прошлой неделе. В результате обнаружено 4 ошибки (неверно указаны даты или тарифы). Стандарт качества отеля допускает не более 2% ошибок.

Соответствует ли работа отдела стандарту?

Эталон ответа

Рассчитаем процент ошибок: $(4 \div 50) \times 100\% = 8\%$.

Сравним с допустимым уровнем: $8\% > 2\%$, значит, стандарт не соблюдается.

Критерии оценки лабораторно-практических, семинарских занятий

«Отлично» (зачтено) ставится, если задание выполнено полностью, содержание задания отражает все аспекты, указанные в задании.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если задание выполнено в полном объеме, но некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выполненной работы.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если задание не сделано или допущены ошибки, влияющие на качество выполненной работы

Самостоятельная работа Темы докладов, сообщений, рефератов

1. Служба бронирования в структуре гостиничного предприятия: функции, задачи и роль в увеличении доходов отеля.

2. Кадровый состав службы бронирования: должностные обязанности, требования к квалификации и профессиональные компетенции сотрудников.

3. Организация эффективной работы отдела бронирования: планирование смен, распределение нагрузки и управление рабочим временем.
4. Материально-техническое оснащение рабочего места сотрудника службы бронирования: оргтехника, программное обеспечение и эргономика.
5. Технология бронирования гостиничных услуг: этапы, виды бронирования (гарантированное/негарантированное) и работа с заявками.
6. Управление тарифной политикой и ассортиментом гостиничных услуг в работе службы бронирования.
7. Каналы продаж гостиничного продукта: прямые продажи, онлайн-системы бронирования (OTA) и работа с туроператорами.
8. Современные системы бронирования (PMS, CRS) и их роль в автоматизации работы отдела и увеличении продаж.
9. Технологии up-selling и cross-selling в работе агента по бронированию как способ увеличения среднего чека.
10. Стандарты телефонного этикета и коммуникации в службе бронирования: правила приветствия, обработки звонка и завершения разговора.
11. Контроль качества работы сотрудников службы бронирования: методы, показатели эффективности (KPI) и работа с ошибками.
12. Взаимодействие службы бронирования с другими подразделениями отеля: службой приема и размещения, коммерческим отделом и хаускипингом.
13. Работа с заявками на групповое бронирование: особенности обработки, документооборот и координация с конференц-службой.
14. Визовая поддержка гостей как дополнительная услуга службы бронирования: алгоритм работы и документальное оформление.
15. Инновационные технологии в продажах гостиничных услуг: мобильные приложения, IPTV и чат-боты для бронирования.

Критерии оценки докладов, сообщений, рефератов:

«Отлично» выполнены все требования к написанию и защите докладов, сообщений, рефератов: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Хорошо» основные требования к докладу, сообщению, реферата и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«Удовлетворительно» имеются существенные отступления от требований к докладу, сообщению, реферату. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании докладов, сообщений, рефератов или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«Неудовлетворительно» тема докладов, сообщений, рефератов не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на экзамен по МДК.04.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

1. Опишите методику расчета необходимой численности сотрудников службы бронирования на смену в зависимости от прогнозируемой загрузки отеля.
2. Как составить оптимальный график работы сотрудников отдела бронирования с учетом пиковых нагрузок, выходных и отпусков?
3. Какие факторы необходимо учитывать при планировании потребности в материальных ресурсах (канцелярия, оргтехника, расходные материалы) для службы бронирования?
4. Как осуществляется планирование бюджета службы бронирования? Перечислите основные статьи расходов.
5. Что такое «комиссионное вознаграждение» и как оно учитывается при планировании финансовых ресурсов отдела?
6. Как прогноз загрузки отеля влияет на планирование работы службы бронирования?
7. Опишите процедуру составления заявочной ведомости на закупку необходимых материалов для отдела бронирования.
8. Какие методы используются для прогнозирования количества звонков и заявок в службу бронирования?
9. Как рассчитывается среднее время обработки одного бронирования и как этот показатель используется в планировании персонала?
10. Какие риски возникают при неправильном планировании потребности в персонале службы бронирования?
11. Как организовать эффективное распределение задач между сотрудниками отдела бронирования в течение рабочей смены?
12. Что такое «утренняя планерка» (briefing) и какова ее роль в организации работы отдела?
13. Разработайте алгоритм действий руководителя при подготовке к высокому сезону (организационные мероприятия, обучение, найм).
14. Какие стандарты телефонного этикета должны соблюдать сотрудники службы бронирования?
15. Как внедрить и поддерживать единые стандарты обслуживания при бронировании через различные каналы (телефон, email, онлайн-чат)?
16. Опишите процедуру введения в должность и обучения нового сотрудника службы бронирования.
17. Как организовать эффективное взаимодействие службы бронирования с отделом маркетинга при разработке и внедрении спецпредложений?
18. Каков порядок действий при групповом бронировании? В чем его особенности?
19. Как осуществляется координация работы службы бронирования с конференц-службой при заезде участников мероприятий?
20. Как организовать работу с корпоративными клиентами и постоянными гостями (программы лояльности)?
21. Какие ключевые показатели эффективности (KPI) используются для оценки работы сотрудников службы бронирования?
22. Что такое «конверсия» (conversion rate) и как она рассчитывается? Какие факторы на нее влияют?
23. Как проводится выборочная проверка качества внесенных бронирований и с какой целью?

24. Опишите методику прослушивания телефонных разговоров как инструмента контроля качества обслуживания.
25. Как анализировать анкеты обратной связи от гостей для оценки работы службы бронирования?
26. Какие действия предпринимаются при выявлении систематических ошибок в работе сотрудников?
27. Как оценить эффективность различных каналов продаж и принять решение о перераспределении квот?
28. Что такое «овербукинг» (overbooking) и как служба бронирования должна действовать в этой ситуации?
29. Каков алгоритм действий руководителя при получении жалобы от гостя на ошибку в бронировании?
30. Как организовать систему наставничества и постоянного повышения квалификации сотрудников службы бронирования для поддержания качества обслуживания?

Критерии оценки экзамена

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой по МДК.04.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

1. Дайте определение понятию «служба бронирования». Каковы ее основные цели и задачи в структуре гостиничного предприятия?
2. Перечислите основные функции службы бронирования и продаж в отеле.
3. Какие виды бронирования существуют в гостиничной практике? Дайте характеристику гарантированному и негарантированному бронированию.
4. Опишите структуру службы бронирования в зависимости от размера и категории отеля.
5. Какие должности входят в штатное расписание службы бронирования? Опишите их основные обязанности.

6. Какими профессиональными и личностными качествами должен обладать менеджер по бронированию?
7. Какие требования предъявляются к организации рабочего места сотрудника службы бронирования?
8. Перечислите основные технические средства и программное обеспечение, необходимые для работы отдела бронирования.
9. Что такое Property Management System (PMS) и как она используется в работе службы бронирования?
10. Какие каналы продаж гостиничного продукта вы знаете? Дайте их краткую характеристику.
11. Опишите поэтапную процедуру обработки входящего запроса на бронирование по телефону.
12. Как происходит обработка заявок на бронирование, поступивших по электронной почте?
13. Что такое подтверждение бронирования? Какие способы подтверждения используются в гостиницах?
14. Какая информация обязательно должна содержаться в подтверждении бронирования, направляемом гостю?
15. Перечислите основные виды документов, используемых в работе службы бронирования.
16. Что такое «журнал бронирований» и для каких целей он ведется?
17. Как оформляется аннуляция (отмена) бронирования? Какие документы при этом составляются?
18. Что такое «лист ожидания» и в каких случаях он используется?
19. Каков порядок действий при внесении изменений в уже подтвержденное бронирование?
20. Что такое депозит и в каких случаях он взимается при бронировании?
21. Что такое «тариф»? Какие виды тарифов применяются в гостиницах (базовые, корпоративные, специальные)?
22. Что такое «квота номеров» и как она распределяется по различным каналам продаж?
23. Какие правила аннуляции бронирования существуют и как они влияют на выбор тарифа гостем?
24. Как осуществляется взаимодействие службы бронирования со службой приема и размещения?
25. Какова роль службы бронирования в формировании положительного имиджа отеля и лояльности гостей?

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного

материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

Темы курсовых работ

1. Значение on-line-бронирования. Анализ гостиниц и туристических комплексов города (области, края, региона), осуществляющих on-line.
2. Технология бронирования номеров и мест в гостинице
3. Организация работы службы бронирования в гостинице
4. Система бронирования гостиничных услуг. Бронирование - как важный канал сбыта
5. Анализ жалоб и конфликтов при обслуживании потребителей гостиничных услуг, способы разрешения конфликтов
6. Анализ работы службы бронирования в гостинице
7. Служба приема и размещения гостей в гостиницах и туристических комплексах
8. Организация служб бронирования гостиничных услуг
9. Проблемы службы приема и размещения в гостинице
10. Компьютерные системы бронирования на предприятиях индустрии гостеприимства
11. Технология регистрации граждан в российской гостинице
12. Организация бронирования номеров и мест в гостинице
13. Анализ эффективности работы службы бронирования
14. Особенности организации работы службы приема и размещения зарубежного отеля
15. Взаимосвязь службы бронирования с другими службами отеля.
16. Стандарты службы бронирования: значение, содержание, порядок разработки и утверждения.
17. Требования к персоналу службы бронирования Российских гостиниц и зарубежных отелей.
18. Договорные отношения гостиниц и туроператоров по вопросам бронирования номеров или мест в гостинице.
19. Особенности бронирования номеров или мест в туристских комплексах и гостиницах, расположенных в курортных зонах.
20. Особенности бронирования номеров или мест в зарубежных гостиницах.
21. Интернет-бронирование: международные и российские системы бронирования.
22. Договорные отношения ведомственных гостиниц по вопросам бронирования номеров или мест в гостинице.
23. Разработка информационного материала для потребителей о бронировании гостиничных услуг.
24. Изучение особенностей правового регулирования онлайн-бронирования в Российской Федерации.
25. Технологический цикл бронирования номеров в гостинице.
26. Совершенствование работы службы приема и размещения гостиницы.
27. Анализ коммуникационных процессов службы бронирования в гостинице.
28. Бронирование услуг в туристской деятельности.
29. Технология бронирования номерного фонда и размещения гостей.
30. Современные технологии гостиничного хозяйства.

31. Проблемы и перспективы использования систем бронирования для повышения эффективности обслуживания гостей.
32. Международные системы бронирования.
33. Организация работы службы бронирования в гостинице.
34. Совершенствование технологии бронирования номеров в гостинице.

Критерии оценки курсовой работы

«Отлично» ставится, если в работе содержатся элементы научного творчества, делаются самостоятельные выводы, дается аргументированная критика и самостоятельный анализ фактического материала на основе глубоких знаний литературы по данной теме.

«Хорошо» ставится, если в работе, выполненной на достаточном теоретическом уровне, полно и всесторонне освещаются вопросы темы, но нет должной степени творчества.

«Удовлетворительно» ставится, если в работе правильно освещены основные вопросы темы, но не проявилось умение логически стройного их изложения, самостоятельного анализа источников, содержатся отдельные ошибочные положения.

«Неудовлетворительно» ставится, когда студент не может ответить на замечания рецензента, не владеет материалом работы, не в состоянии дать объяснения выводам и теоретическим положениям данной проблемы.

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой по МДК.04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж

1. What is the difference between "guaranteed reservation" and "non-guaranteed reservation"?
2. Define the following terms: "rack rate", "corporate rate", and "package rate".
3. What does "cut-off time" mean in reservation terminology?
4. Translate into English and explain the meaning: «овербукинг», «депозит», «лист ожидания», «квитанция», «подтверждение бронирования».
5. What is an "advance deposit" and when is it required?
6. Explain the meaning of "no-show" and "late cancellation".
7. What does "pre-authorization" of a credit card mean?
8. Define "group booking" and list three special requirements that typically apply to group reservations (e.g., deposit policy, cut-off date, cancellation terms).
9. Describe the step-by-step procedure for handling an incoming reservation call. What information must be obtained from the guest? .
10. How would you answer a phone call professionally?
11. What questions should you ask a guest who calls to make a reservation but is unsure about their travel dates?
12. How would you respond if a guest requests a room type that is not available? Write a professional response suggesting alternatives.
13. Explain to a guest the difference between a "standard room" and a "deluxe room" in English.
14. What is "upselling" in the context of reservation sales?
15. How would you explain the hotel's cancellation policy to a guest who is making a reservation?
16. A guest calls to cancel their reservation. What information do you need to confirm, and how do you find their booking in the system?
17. How do you handle a situation where a guest wants to modify an existing reservation (change dates or room type)? What steps should you follow?
18. What should you say if a guest asks for a room with a specific view (e.g., sea view, city view) but none are available?

19. A guest complains that they were overcharged for their reservation. How would you respond?
20. How would you handle a situation where two guests claim to have booked the same room? What would you say to each guest? .
21. What special arrangements should be made for VIP guests at the reservation stage?
22. How would you respond to a guest who requests an early check-in or late check-out at the time of booking?
23. A guest calls to inquire about accessibility for a person with disabilities. What questions should you ask to ensure the room meets their needs?
24. What information should be included in a confirmation email sent to a guest after booking?
28. How would you end a reservation call professionally?

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

Перечень вопросов, выносимых на экзамен по модулю ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж»

1. Каковы основные функции службы бронирования и продаж в гостинице?
2. What is the difference between "guaranteed reservation" and "non-guaranteed reservation"?
3. Перечислите виды бронирования по способу предоставления гарантии.
4. How do you handle a phone call from a guest who wants to book a room?
5. Что такое PMS и какую роль она играет в работе отдела бронирования?
6. Explain the meaning of "cut-off time" for a group reservation.
7. Какие каналы продаж гостиничных номеров вы знаете?
8. What information must be included in a booking confirmation email?
9. Как рассчитывается необходимое количество сотрудников службы бронирования на смену?
10. Describe the procedure for processing a cancellation request.

11. Что такое «овербукинг» и какие действия предпринимает служба бронирования в такой ситуации?
12. What is a "waiting list" and when is it used?
13. Перечислите ключевые показатели эффективности (KPI) для менеджеров по бронированию.
14. How would you respond if a guest requests a room type that is sold out?
15. Какие виды тарифов применяются в гостиницах?
16. Explain the term "pre-authorization" of a credit card.
17. Как взаимодействует служба бронирования со службой приема и размещения?
18. What is the purpose of a "daily briefing" in the reservation department?
19. Какие методы контроля качества работы сотрудников бронирования вы знаете?
20. How would you upsell a room upgrade to a guest during the booking process?
21. Что такое «депозит» и в каких случаях он требуется?
22. Write a polite phrase to ask a guest to spell their name and email address.
23. Как составить график работы отдела бронирования с учётом пиковых часов загрузки?
24. What does "no-show" mean and what are the consequences for the guest?
25. Какие ошибки чаще всего допускают сотрудники при бронировании и как их предотвратить?
26. How do you explain the hotel's cancellation policy to a guest?
27. Что такое «квота номеров» и как она распределяется между каналами продаж?
28. Write a sample greeting for answering the phone at the reservation department.
29. Какие требования предъявляются к организации рабочего места агента по бронированию?
30. What should you do if a guest wants to modify an existing booking?
31. Перечислите основные документы, используемые в службе бронирования.
32. How would you handle a complaint about an overcharge on a reservation?
33. Какие факторы влияют на планирование потребности в материальных ресурсах отдела?
34. Explain the difference between "rack rate" and "corporate rate".
35. Что такое «лист ожидания» и как он ведётся?
36. What information should be taken from a guest when making a reservation?
37. Какова роль службы бронирования в формировании лояльности гостей?
38. Describe a situation where you would offer a complimentary upgrade to a guest.
39. Какие профессиональные качества важны для сотрудника отдела бронирования?
40. How do you end a reservation call professionally?

Критерии оценки экзамена

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного

материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по профессиональному модулю

**ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Серебрякова О.Е., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Сервиса, туризма и организации перевозок

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Савина Е.В.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по профессиональному модулю «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Методы оценки	Критерии оценки
ПК 5.1. Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Задания закрытого типа на установление соответствия 1-2. Задания закрытого типа на установление последовательности 1-2. Задание открытого типа с развернутым ответом. Учебная практика. Производственная практика.	«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
ПК 5.2. Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и
ПК 5.3. Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	приемами их выполнения. «Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач. «Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 09. Использовать информационные технологии в	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	

профессиональной деятельности.	Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5. Учебная практика. Производственная практика.	

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

Основным предприятием, предоставляющим услуги временного проживания и питания в индустрии гостеприимства, является _____.

Эталон ответа: гостиница

2. Заполните пропуск:

Наиболее распространенная международная система _____ гостиниц по уровню комфорта и сервиса называется STAR.

Эталон ответа: классификации

3. Заполните пропуск:

_____ время, установленное в большинстве гостиниц для заселения гостей (check-in), составляет 14:00.

Эталон ответа: Стандартное

4. Заполните пропуск:

Официальный документ, подтверждающий факт бронирования номера и содержащий условия проживания, называется _____.

Эталон ответа: ваучер

5. Заполните пропуск:

В сегменте эконо-класса основными конкурентами традиционных гостиниц являются _____, предлагающие бюджетное размещение.

Эталон ответа: Хостелы

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

1. Заполните пропуск:

Комплексная услуга, включающая в себя не только проживание, но и регулярное питание гостей, носит название _____.

Эталон ответа: пансион

2. Заполните пропуск:

Специализированная компьютерная программа, используемая для управления _____ фондом и другими ресурсами гостиницы, называется Property Management System (PMS).

Эталон ответа: номерным

3. Заполните пропуск:

_____ карта – это персональный документ, который заполняется каждым гостем при заселении и содержит важную информацию о периоде его пребывания.

Эталон ответа: Гостевая

4. Заполните пропуск:

Первым и наиболее важным этапом гостиничного цикла, предшествующим непосредственному заселению гостя, является процесс _____.

Эталон ответа: бронирование

5. Заполните пропуск:

Комплекс административных процедур, осуществляемых при прибытии гостя в гостиницу и включающий оформление необходимых документов, называется _____.

Эталон ответа: регистрация

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

1. Заполните пропуск:

При заселении каждый гость обязан заполнить _____ карту, которая содержит его персональные данные и информацию о сроке пребывания.

Эталон ответа: регистрационную

2. Заполните пропуск:

14:00 – это установленное в гостинице время, после которого забронированный номер считается _____ официально _____ занятым _____ и _____ к заселению.

Эталон ответа: готовым

3. Заполните пропуск:

При оформлении выезда гостя портье обязан тщательно проверить состояние номера, в частности _____, чтобы убедиться в отсутствии недостачи.

Эталон ответа: мини-бар

4. Заполните пропуск:

Стандартное время, до которого гость должен _____ номер при выезде (check-out), составляет 12:00.

Эталон ответа: освободить

5. Заполните пропуск:

Официальный финансовый документ, который выдается гостю при выезде и содержит полную информацию обо всех оказанных услугах и их стоимости, называется _____ счет.

Эталон ответа: финальный

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

1. Заполните пропуск:

Карта _____ представляет собой специальную систему визуализации, позволяющую отслеживать текущую занятость номерного фонда гостиницы.

Эталон ответа: размещения

2. Заполните пропуск:

В процессе регистрации нового гостя портье обязан проверить подлинность и соответствие _____, предоставленных гостем для идентификации личности.

Эталон ответа: документов

3. Заполните пропуск:

В случае утери гостем электронного ключа от номера портье должен незамедлительно выдать новый _____, чтобы обеспечить безопасность гостя и сохранность имущества.

Эталон ответа: ключ

4. Заполните пропуск:

_____ — это специальный журнал учета, в котором фиксируются все обращения и запросы гостей в течение смены.

Эталон ответа: Лог-бук

5. Заполните пропуск:

Услуга _____ хранения предоставляется гостям для временного хранения их багажа до заселения или после выезда из гостиницы.

Эталон ответа: камера

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

1. Заполните пропуск:

Все предметы и вещи, забытые гостями в номерах или общественных зонах гостиницы, передаются в специальную службу lost & found для дальнейшего хранения и _____ владельцам.

Эталон ответа: возврата

2. Заполните пропуск:

В рамках инструктажа по технике безопасности портье должен досконально знать _____ эвакуации гостиницы на случай возникновения чрезвычайных ситуаций.

Эталон ответа: правила

3. Заполните пропуск:

Departure list – это ежедневно обновляемый список гостей, которые должны _____ гостиницу в текущие сутки согласно установленному графику выездов.

Эталон ответа: покинуть

4. Заполните пропуск:

При заселении VIP-гостей портье должен проявить особое внимание и _____ до номера, обеспечивая максимальный комфорт с первых минут пребывания.

Эталон ответа: сопроводить

5. Заполните пропуск:

В ситуации, когда в гостинице отсутствуют свободные номера запрашиваемой категории, портье должен вежливо предложить гостю альтернативное _____ в nearby отелях-партнерах.

Эталон ответа: размещение

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

1. Заполните пропуск:

Современная key card. система позволяет использовать _____ карты вместо традиционных металлических ключей для доступа в гостиничные номера.

Эталон ответа: электронные

2. Заполните пропуск:

При обнаружении _____ гостиничного имущества портье обязан составить подробный акт о порче с указанием характера и степени ущерба.

Эталон ответа: повреждений

3. Заполните пропуск:

О всех выявленных неисправностях в номерах или общественных зонах портье должен незамедлительно сообщить в _____ службу для оперативного устранения проблем.

Эталон ответа: техническую

4. Заполните пропуск:

Стандартное время _____ смены в большинстве гостиниц происходит в 7:00 утра и 19:00 вечера, когда сотрудники передают смену и актуальную информацию.

Эталон ответа: передачи

5. Заполните пропуск:

При регистрации иностранных граждан портье обязан проверить наличие и правильность заполнения миграционной _____ в соответствии с миграционным законодательством.

Эталон ответа: карты

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

1. Заполните пропуск:

Современная система POS позволяет осуществлять безналичные расчеты с гостями через специальные _____, принимающие банковские карты.

Эталон ответа: терминалы

2. Заполните пропуск:

Организация _____ размещения требует особого внимания портье, так как involves одновременное заселение большого количества гостей по единому документу.

Эталон ответа: группового

3. Заполните пропуск:

Ежедневно обновляемый housekeeping list содержит перечень номеров, требующих _____, и помогает координировать работу горничных.

Эталон ответа: уборки

4. Заполните пропуск:

При возникновении экстренной ситуации (пожар, flood и т.д.) портье должен четко следовать утвержденной _____ для обеспечения безопасности гостей.

Эталон ответа: инструкции

5. Заполните пропуск:

Книга жалоб и _____ является важным инструментом обратной связи, где гости могут оставить свои отзывы, предложения или замечания о качестве обслуживания.

Эталон ответа: предложений

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

1. Заполните пропуск:

Многие гостиницы взимают дополнительную pet fee за размещение домашних _____, что должно быть заранее согласовано с гостем.

Эталон ответа: животных

2. Заполните пропуск:

В качестве гарантии бронирования номера гостиница может запросить предоставление данных _____ карты, с которой будет списана компенсация в случае no-show.

Эталон ответа: кредитной

3. Заполните пропуск:

При досрочном выезде гостя портье должен внимательно проверить условия применяемого _____, чтобы корректно рассчитать окончательную сумму оплаты.

Эталон ответа: тарифа

4. Заполните пропуск:

Современная система revenue management позволяет гостиницам оптимизировать _____ путем динамического изменения цен в зависимости от спроса и других факторов.

Эталон ответа: доходы

5. Заполните пропуск:

Для эффективного общения с иностранными гостями портье должен владеть как минимум одним _____ языком на базовом уровне.

Эталон ответа: иностранным

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

1. Заполните пропуск:

При заселении гостя портье обязан проверить документ, удостоверяющий личность, и оформить _____ на проживание.

Эталон ответа: разрешение

2. Заполните пропуск:

После выезда гостя портье должен сообщить об освободившемся номере в службу _____ для уборки.

Эталон ответа: горничных

3. Заполните пропуск:

Документ, который гость подписывает при регистрации и который содержит его персональные данные, называется регистрационная _____.

Эталон ответа: карта

4. Заполните пропуск:

Сумма денег, которую гость вносит при заселении для гарантии оплаты дополнительных услуг, называется _____.

Эталон ответа: депозит

5. Заполните пропуск:

При приеме смены портье проверяет наличие _____, ключей и документации.

Эталон ответа: денег

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

1. Заполните пропуск:

Стандартный срок _____ бронирования составляет 24 часа, в течение которого гость может бесплатно отменить reservation.

Эталон ответа: обработки

2. Заполните пропуск:

При регистрации несовершеннолетних гостей портье обязан проверить наличие _____ о рождении для подтверждения возраста и родства с сопровождающими.

Эталон ответа: свидетельства

3. Заполните пропуск:

_____ приема-передачи оформляется при передаче материальных ценностей (денежных средств, документов) между сотрудниками во время смены.

Эталон ответа: Акт

4. Заполните пропуск:

Для квалифицированного консультирования гостей портье должен досконально знать все _____ и сервисы, предлагаемые гостиницей.

Эталон ответа: услуги

5. Заполните пропуск:

По окончании рабочей смены портье обязан подготовить и сдать _____ отчет, содержащий информацию обо всех финансовых операциях за день.

Эталон ответа: кассовый

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1. Заполните пропуск:

В ночное время портье составляет _____ отчет, сверяя все операции за сутки.

Эталон ответа: ночной

2. Заполните пропуск:

При бронировании номера по телефону портье должен записать _____ гостя и даты заезда.

Эталон ответа: фамилию

3. Заполните пропуск:

Если гость оставил вещи в номере после выезда, портье передает их в _____ находок вещей.

Эталон ответа: бюро

4. Заполните пропуск:

При заселении иностранного гражданина портье обязан заполнить _____ карту.

Эталон ответа: миграционную

5. Заполните пропуск:

Портье должен знать расположение всех _____ гостиницы, чтобы подсказать гостю дорогу.

Эталон ответа: служб

ПК 5.1. Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.

1. Заполните пропуск:

При регистрации иностранных граждан портье обязан проверить действительность паспорта и _____ карты.

Эталон ответа: миграционной

2. Заполните пропуск:

Стандартное время _____ (check-in) в большинстве гостиниц начинается в 14:00 часов.

Эталон ответа: заселения

3. Заполните пропуск:

При обнаружении неисправности в номере портье обязан сообщить в _____ службу.

Эталон ответа: техническую

4. Заполните пропуск:

Ключ-карта от номера позволяет гостю пользоваться _____ в зоне ресепшн.

Эталон ответа: сейфом

5. Заполните пропуск:

При выезде гостя портье проверяет номер на предмет _____ имущества перед окончательным расчетом.

Эталон ответа: сохранности

ПК 5.2. Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

1. Заполните пропуск:

В случае возникновения пожара портье обязан действовать согласно _____ эвакуации.

Эталон ответа: плану

2. Заполните пропуск:

При выдаче ключа портье должен убедиться, что гость является _____ этого номера.

Эталон ответа: проживающим

3. Заполните пропуск:

Все жалобы и просьбы гостей портье обязан заносить в _____ регистрации.

Эталон ответа: журнал

4. Заполните пропуск:

При расчете за проживание портье использует контрольно-кассовую _____.

Эталон ответа: машину

5. Заполните пропуск:

Портье должен знать _____ предоставления дополнительных услуг, чтобы правильно информировать гостей.

Эталон ответа: стоимость

ПК 5.3. Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

1. Заполните пропуск:

При передаче смены портье делает записи в _____ сдачи дежурства.

Эталон ответа: книге

2. Заполните пропуск:

Для связи с гостями в номере портье использует _____ связь.

Эталон ответа: телефонную

3. Заполните пропуск:

При заселении группы портье заранее готовит _____ и ключи.

Эталон ответа: документы

4. Заполните пропуск:

Портье обязан контролировать _____ оплаты за проживание и дополнительные услуги.

Эталон ответа: своевременность

5. Заполните пропуск:

Внешний вид портье должен соответствовать _____, установленным в гостинице.

Эталон ответа: требованиям

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Международные гостиничные цепи (Marriott, Hilton) управляются по единым корпоративным стандартам.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Независимые отели не обязаны соблюдать международные стандарты обслуживания.

1) Верно

2) Неверно. Независимые отели обязаны соблюдать международные стандарты обслуживания.

3. Верно ли утверждение.

Франчайзинг позволяет гостиницам использовать бренд и стандарты сети за роялти.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Управляющие компании влияют на политику независимых отелей.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Классификация отелей (звезды) во всех странах определяется по одинаковым критериям.

1) Верно

2) **Неверно. Классификация отелей (звезды) во всех странах определяется по разным критериям.**

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

1. Верно ли утверждение.

Концепция "green hotel" подразумевает снижение экологического воздействия отеля.

1) **Верно**

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Цифровизация гостиничных услуг исключает необходимость персонала на ресепшн.

1) Верно

2) **Неверно. Цифровизация гостиничных услуг не исключает необходимость персонала на ресепшн.**

3. Верно ли утверждение.

Персонализированный сервис (с учетом предпочтений гостя) повышает лояльность клиентов.

1) **Верно**

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Системы бесконтактного заселения (mobile check-in) не требуют проверки документов.

1) Верно

2) **Неверно. Системы бесконтактного заселения (mobile check-in) требуют проверки документов.**

5. Верно ли утверждение.

Коворкинг-зоны в отелях предназначены не только для постояльцев.

1) **Верно**

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Гость имеет право на бесплатное хранение багажа в день заезда и выезда.

1) **Верно**

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Отель вправе отказать в поселении без объяснения причин.

1) Верно

2) **Неверно. Отель не вправе отказать в поселении без объяснения причин.**

3. Верно ли утверждение.

Гостиница обязана предоставить замену номера при несоответствии заявленной категории.

1) **Верно**

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Срок рассмотрения претензий гостей зависит от нескольких факторов и регулируется законодательством, а также внутренними правилами отеля.

1) **Верно**

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Дети до 14 лет могут проживать в отеле только с родителями.

1) Верно

2) Неверно. Дети до 14 лет могут проживать в отеле не только с родителями.

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

1. Верно ли утверждение.

Минимальная площадь одноместного номера эконом-класса — 8 м².

1) Верно

2) Неверно. Минимальная площадь одноместного номера эконом-класса — 9-10 м².

2. Верно ли утверждение.

Все номера должны иметь естественное освещение.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Холлы и коридоры гостиницы оборудуются аварийным освещением.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

В номерах категории "люкс" обязательно наличие мини-кухни.

1) Верно

2) Неверно. Наличие мини-кухни не является обязательным критерием для отнесения номера к категории «люкс».

5. Верно ли утверждение.

Гостям должна предоставляться питьевая вода в номере бесплатно.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Рабочее время портье не должно превышать 40 часов в неделю.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

При возникновении пожара сотрудник обязан сначала позвонить директору.

1) Верно

2) Неверно. При возникновении пожара сотрудник обязан сначала позвонить в службу спасения.

3. Верно ли утверждение.

Медицинская книжка обязательна только для работников ресторана.

1) Верно

2) Неверно. Медицинская книжка обязательна для всех работников.

4. Верно ли утверждение.

Инструктаж по технике безопасности проводится при приеме на работу.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Работник не может отказаться от выполнения задач, не указанных в должностной инструкции, так как это не единственный документ, регламентирующий его деятельность.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Главная задача портье — обеспечение безопасности гостей и контроль доступа в номерной фонд.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Портье должен знать расположение всех служб гостиницы для оперативного решения вопросов гостей.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

В обязанности портье не входит прием телефонных звонков и переадресация вызовов.

1) Верно

2) Неверно. В обязанности портье входит прием телефонных звонков и переадресация вызовов.

4. Верно ли утверждение.

Портье должен владеть минимум одним иностранным языком в гостиницах категории 4-5 звезд.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Портье не имеет права покидать свой пост даже в экстренной ситуации.

1) Верно

2) Неверно. Портье имеет права покидать свой пост даже в экстренной ситуации.

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

1. Верно ли утверждение.

Гарантированное бронирование означает обязательную предоплату 50% стоимости номера.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

При отмене брони менее чем за 24 часа никакой штраф не удерживается.

1) Верно

2) Неверно. При отмене брони менее чем за 24 часа удерживается штраф в размере первой ночи проживания.

3. Верно ли утверждение.

Передача брони в другую гостиницу возможна только при наличии свободных номеров.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Групповое бронирование не требует отдельного договора с клиентом.

1) Верно

2) Неверно. Групповое бронирование требует отдельного договора с клиентом.

5. Верно ли утверждение.

Overbooking — это ситуация, когда количество гостей превышает количество доступных номеров.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Иностранные гости обязаны предъявить паспорт и миграционную карту при заселении.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Гость может отказаться от предоплаты депозита при заселении.

1) Верно

2) Неверно. Гость не может отказаться от предоплаты депозита при заселении.

3. Верно ли утверждение.

При выезде гостя портье обязан проверить номер на предмет повреждений.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Гость имеет право продлить проживание после стандартного времени выезда (check-out) без доплаты.

1) Верно

2) Неверно. Гость не имеет право продлить проживание после стандартного времени выезда (check-out) без доплаты.

5. Верно ли утверждение.

При утере ключа от номера гость обязан компенсировать стоимость его замены.

1) Верно

2) Неверно.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

1. Верно ли утверждение.

Портье должен встречать и приветствовать гостей при их прибытии в гостиницу.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

При регистрации гостя портье не обязан проверять документ, удостоверяющий личность.

1) Верно

2) Неверно. При регистрации гостя портье обязан проверить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, и оформить разрешение на размещение.

3. Верно ли утверждение.

В должностные обязанности портье входит контроль за соблюдением гостями правил пользования гостиницей.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Портье не занимается выдачей ключей от номеров, эту функцию выполняет только служба хаускипинг.

1) Верно

2) Неверно. Портье осуществляет работу по выдаче и приему ключей от номеров гостиницы.

5. Верно ли утверждение.

При расчете с гостями при их отъезде портье производит окончательный расчет по всем услугам.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Магнитные ключи-карты позволяют фиксировать время входа/выхода из номера.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Механические ключи считаются более надежными, чем электронные.

1) Верно

2) Неверно. Электронные ключи превосходят механические по надежности.

3. Верно ли утверждение.

При утере ключа необходимо немедленно заблокировать его в системе.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Электронные ключи можно программировать на ограниченный срок действия.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Гостю может передавать ключ от номера третьим лицам.

1) Верно

2) Неверно. Гостю запрещено передавать ключ от номера третьим лицам.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1. Верно ли утверждение.

Портье должен владеть иностранным языком в объеме словарного запаса по тематике службы приема и размещения.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Прием и вручение корреспонденции гостям не входит в обязанности портье.

1) Верно

2) Неверно. Портье принимает и вручает корреспонденцию гостям, получает почту и сообщения.

3. Верно ли утверждение.

Портье обязан знать правила эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ).

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Рассмотрение жалоб гостей и принятие мер по их устранению не относится к компетенции портье.

1) Верно

2) Неверно. Портье рассматривает жалобы гостей и принимает меры по их устранению.

5. Верно ли утверждение.

Портье ведет журнал и книгу сдачи дежурства при передаче смены.

1) Верно

2) Неверно.

ПК 5.1. Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.

1. Верно ли утверждение.

При заселении гостей с детьми портье обязан предоставить информацию о доступных детских услугах и оборудовании.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Гость может отказаться от предъявления документа, удостоверяющего личность, если оплатил номер онлайн.

1) Верно

2) Неверно. Гость не может отказаться от предъявления документа, удостоверяющего личность, если оплатил номер онлайн.

3. Верно ли утверждение.

При регистрации гостя портье должен сразу выдать пластиковую ключ-карту, не объясняя принцип ее работы.

1) Верно

2) Неверно. При регистрации гостя портье должен сразу выдать пластиковую ключ-карту, объяснив принцип ее работы.

4. Верно ли утверждение.

Если гость прибыл раньше времени заселения, портье может предложить оставить багаж в камере хранения.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

При размещении гостей с ограниченными возможностями портье должен лично сопроводить их в номер и показать все специальные приспособления.

1) Верно

2) Неверно.

ПК 5.2. Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

1. Верно ли утверждение.

Портье должен информировать гостей о дополнительных платных услугах, предоставляемых гостиницей.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Портье не обязан знать систему охранной сигнализации и правила работы с ней.

1) Верно

2) **Неверно. Портье должен знать систему охранной сигнализации и правила работы с ней.**

3. Верно ли утверждение.

Портье должен знать планировку помещений гостиницы и расположение номеров.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

При разговоре с гостем портье может сидеть, если он устал.

1) Верно

2) **Неверно. С гостями необходимо разговаривать только стоя, проявляя уважение и внимание.**

5. Верно ли утверждение.

Портье отслеживает баланс по депозиту за телефонную связь и другие платные услуги.

1) Верно

2) Неверно.

ПК 5.3. Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

1. Верно ли утверждение.

Организация отъезда и проводы гостей входят в обязанности портье.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Портье не должен уметь оказывать первую помощь в экстремальной ситуации.

1) Верно

2) **Неверно. Портье должен уметь оказывать первую помощь в экстремальной ситуации.**

3. Верно ли утверждение.

Портье должен знать правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Портье не обязан контролировать своевременность оплаты за проживание.

1) Верно

2) **Неверно. Портье обязан контролировать своевременность оплаты за проживание и предоставляемые услуги.**

5. Верно ли утверждение.

Портье организует подключение междугородней и международной связи в номер.

1) Верно

2) Неверно.

Критерии оценки вопросов открытого и закрытого типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

Задание закрытого типа на установление соответствия

ПК 5.1. Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.

Задание 1. Установите соответствие между типом гостя и особенностями его обслуживания при размещении.

1. VIP-гость
2. Иностранный гражданин
3. Гость с ограниченными возможностями здоровья
4. Несовершеннолетний без родителей

А) Требуется подтверждение прав на сопровождение ребенка и нотариальное согласие родителей

Б) Особое внимание к безбарьерной среде, сопровождение до номера, подробный инструктаж

В) Персональный welcome-набор, ускоренная регистрация, закрепление персонального менеджера

Г) Проверка миграционной карты и визы, предоставление информации на английском языке

Эталон ответа

1-В, 2-Г, 3-Б, 4-А

Задание 2. Установите соответствие между документом и ситуацией его применения при регистрации гостей.

1. Миграционная карта
2. Нотариальная доверенность
3. Акт о повреждении имущества
4. Заявление о выдаче дубликата ключа

А) Гость потерял ключ от номера и требует дубликат

Б) Иностранец из визовой страны предъявляет документ при заселении

В) Подтверждение полномочий сопровождающего лица при размещении несовершеннолетнего

Г) Оформление при обнаружении гостем повреждений в номере после заселения

Эталон ответа

1-Б, 2-В, 3-Г, 4-А

Задание закрытого типа на установление последовательности

ПК 5.1. Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.

Задание 1. Расположите этапы приема и регистрации иностранного гостя в правильной последовательности.

- А. Проверка визы и миграционной карты
- Б. Внесение данных в систему PMS
- В. Приветствие на английском языке
- Г. Сканирование документов
- Д. Объяснение правил отеля на английском языке
- Е. Выдача электронного ключа и сопровождение до лифта

Эталон ответа

В, А, Г, Б, Д, Е

Задание 2. Расположите этапы размещения гостя с ограниченными возможностями здоровья в правильной последовательности.

- А. Предложение помощи с багажом
- Б. Проверка доступности номера (ширина дверных проемов, наличие поручней)
- В. Подготовка регистрационных документов с учетом особых потребностей
- Г. Личное сопровождение до номера
- Д. Подробный инструктаж о доступных услугах и возможностях отеля
- Е. Координация со службой горничных для дополнительной подготовки номера

Эталон ответа

Б,Е,В,А,Г,Д

Задание открытого типа с развернутым ответом

ПК 5.1. Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.

Задание 1. Решите задачу.

В 18:30 в гостиницу прибыла группа иностранных туристов из 15 человек (граждане Китая, Испании и Германии). Одновременно в лобби:

- Проходит регистрация 20 участников конференции
- Ожидают заселения 10 индивидуальных гостей
- 3 семьи с детьми выражают недовольство задержкой уборки номеров
- Система PMS временно не работает из-за технического сбоя
- У двух туристов из группы повреждены багажные чемоданы

Разработайте алгоритм действий портье по приему и размещению иностранной группы в условиях операционного кризиса.

Эталон ответа

1. Первоочередные меры по стабилизации обстановки:
 - Зонирование пространства.
 - Обеспечение комфорта ожидания.
2. Решение проблемы с регистрацией при сбое PMS.
 - Заполнение бумажных карточек гостя (Registration Cards).
 - Сканирование паспортов для последующего внесения в систему.
 - Ручное распределение номеров по плану этажа.
3. Работа с поврежденным багажом:
 - Предоставление ремонтного набора для чемоданов.
 - Предложение услуг химчистки поврежденных вещей за счет отеля.
 - Оформление акта о повреждении багажа.
5. Компенсационные меры:
 - Для иностранной группы:
 - Бесплатный ужин в ресторане отеля.
 - Приветственный фруктовый набор в номерах.
 - Карта города с памяткой на родном языке.
 - Для других гостей:
 - Скидка 15% на проживание.

Критерии оценки лабораторно-практических, семинарских занятий

«Отлично» (зачтено) ставится, если задание выполнено полностью, содержание задания отражает все аспекты, указанные в задании.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если задание выполнено в полном объеме, но некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если задание выполнено, но допускались ошибки, не отразившиеся на качестве выполненной работы.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если задание не сделано или допущены ошибки, влияющие на качество выполненной работы

Самостоятельная работа **Темы докладов, сообщений, рефератов**

1. Сравнительный анализ американской и европейской моделей управления гостиничным бизнесом.
2. Влияние глобализации на структуру мирового гостиничного комплекса: роль международных цепей (Hilton, Marriott, IHG).
3. Современные тенденции в индустрии гостеприимства: от цифровизации до устойчивого развития (Green Hotels).
4. Бутик-отели и хостелы как новые сегменты рынка: особенности управления и целевая аудитория.
5. Будущее гостиничной индустрии: влияние искусственного интеллекта, роботизации и персонализированного сервиса.
6. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ: анализ прав и обязанностей гостиницы и потребителя.
7. Требования к планировке и оснащению гостиниц категории «три звезды»: национальные стандарты и практика.
8. Организация безбарьерной среды в гостинице: нормативы и особенности планировки помещений для людей с ограниченными возможностями.
9. Планировка общественных помещений гостиницы (лобби, ресторан, конференц-зал): принципы функциональности и эстетики.
10. Нормативы оснащения номерного фонда: от санитарно-гигиенических требований к стандартам комфорта.
11. Основные права и обязанности работника гостиницы по Трудовому кодексу РФ.
12. Роль службы управления персоналом (HR) в обеспечении функционирования организационной структуры гостиницы.
13. Взаимодействие службы приема и размещения (Front Office) со службой обслуживания номеров (Housekeeping): алгоритмы и типичные проблемы.
14. Правила по охране труда и технике безопасности для горничных: анализ основных рисков и мер их предотвращения.
15. Организационная структура малого отеля: особенности, преимущества и недостатки по сравнению с крупным предприятием.
16. Эволюция систем бронирования.
17. Технология приема и регистрации гостя: от заполнения карточки до выдачи электронного ключа.
18. Паспортно-визовый режим в РФ: порядок регистрации иностранных граждан в гостинице и ответственность администратора.
19. Процедура выезда гостя и расчетов: предотвращение и урегулирование спорных ситуаций.
20. Типы ключевых систем в гостиницах: механические, магнитные, карточные и смарт-ключи. Сравнительный анализ безопасности и удобства.
21. Система приема, рассмотрения и урегулирования жалоб гостей: этапы и психологические аспекты.
22. Стандарты качественного обслуживания гостей.
23. Дополнительные платные услуги как инструмент повышения доходности гостиницы и лояльности гостей.

24. Принципы сервиса «все включено» (All Inclusive) в городских отелях: особенности организации и тенденции.

25. Роль портье и консьержа в создании индивидуального подхода к гостю и предоставлении консьерж-сервиса.

Критерии оценки докладов, сообщений, рефератов:

«Отлично» выполнены все требования к написанию и защите докладов, сообщений, рефератов: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Хорошо» основные требования к докладу, сообщению, реферата и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«Удовлетворительно» имеются существенные отступления от требований к докладу, сообщению, реферату. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании докладов, сообщений, рефератов или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«Неудовлетворительно» тема докладов, сообщений, рефератов не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой по МДК.05.01 Выполнение работ должности служащего «Портье»

1. Основные типы организационных структур управления гостиницей и их краткая характеристика.
2. Современные тенденции развития мировой индустрии гостеприимства.
3. Основной документ, регулирующий отношения между гостем и гостиницей в России.
4. Обязательные сведения, содержащиеся в договоре на предоставление гостиничных услуг.
5. Права гостиницы в случае причинения гостем материального ущерба.
6. Порядок оказания и оплаты дополнительных платных услуг в гостинице.
7. Основные группы помещений в составе гостиницы и их характеристика.
8. Основные нормативы оснащения однокомнатного номера категории «стандарт».
9. Требования к оснащению и планировке номера для людей с ограниченными возможностями.
10. Основные обязанности сотрудника гостиницы в области охраны труда на своем рабочем месте.
11. Действия портье при обнаружении пожара или срабатывании системы пожарной сигнализации.
12. «Правила внутреннего трудового распорядка» и их роль в функционировании гостиницы.
13. Линейная организационная структура гостиницы, её преимущества и недостатки.
14. Роль и основные функции службы приема и размещения (Front Office).
15. Алгоритм взаимодействия службы приема и размещения со службой горничных при заселении гостя.
16. Причины и порядок взаимодействия портье со службой безопасности отеля.
17. Важность эффективного взаимодействия между службой приема и службой питания (F&B).
18. Роль финансовой службы (бухгалтерии) в процессе выезда гостя.
19. Основные каналы поступления бронирований в гостиницу.
20. Обязательная информация для подтвержденного бронирования.
21. Понятие «overbooking» (сверхбронирование) и связанные с ним риски.
22. Процедура приема и обработки заявки на бронирование по телефону.
23. Основные причины и порядок передачи бронирования в другую гостиницу.
24. Разница между гарантированным и негарантированным бронированием.
25. Пошаговая процедура заезда и регистрации гостя с подтвержденным бронированием.
26. Действия портье при заезде гостя без бронирования.
27. Документы, необходимые для регистрации российского гражданина в гостинице.
28. Порядок и необходимые документы для регистрации иностранных граждан.
29. Срок и место передачи сведений о прибытии иностранного гражданина.
30. Стандартная процедура выписки и расчета гостя.
31. Понятие «поздний выезд» и условия его предоставления.
32. Действия портье при обнаружении забытых вещей в номере после выезда гостя.
33. Основные типы ключевых систем в современных гостиницах, их достоинства и недостатки.
34. Правила выдачи дубликата ключа от номера.
35. Стандартный алгоритм приема и регистрации жалобы или претензии от гостя.
36. Типичные жалобы гостей во время проживания и пути их решения.

37. Понятие «компенсация» и случаи её применения для урегулирования конфликта.
38. Основные (базовые) услуги гостиницы, входящие в стоимость номера.
39. Примеры дополнительных платных услуг, которые гость может заказать через портье.
40. Роль портье в формировании общего впечатления гостя об отеле.

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

Перечень вопросов, выносимых на экзамен по модулю ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

1. Основные положения Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ» применительно к гостиницам.
2. Обязанности гостиницы по хранению и обработке персональных данных гостя.
3. Ответственность портье за разглашение конфиденциальной информации о госте.
4. Действия портье при обнаружении в номере запрещенных предметов или веществ.
5. Алгоритм действий при получении информации о минировании отеля.
6. Порядок взаимодействия со службой безопасности при возникновении конфликтной ситуации с гостем.
7. Требования к противопожарному режиму на посту портье.
8. Правила оказания первой доврачебной помощи гостю при несчастном случае в общественном месте отеля.
9. Порядок допуска посторонних лиц (не гостей) в номер к проживающим.
10. Документооборот при регистрации иностранных граждан: журналы, формы, сроки хранения.
11. Права гостиницы на отказ в заселении гостю, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
12. Правовые последствия для гостиницы при несоблюдении правил регистрации иностранных граждан.

13. Действия портье при попытке несанкционированного доступа в служебные помещения отеля.
14. Инструкция по эксплуатации электронных замков и систем контроля доступа.
15. Роль портье в обеспечении сохранности багажа и ценных вещей гостя.
16. Критерии выбора типа номера для гостя при заселении без брони.
17. Техника активных продаж при предложении номера более высокой категории (upselling).
18. Особенности оформления группового заезда (делегации, тургруппы).
19. Работа с системой управления отелем (PMS): основные вкладки и их назначение.
20. Процедура «закрытия смены» и сдача кассовой отчетности.
21. Виды и условия предоставления специальных тарифов (корпоративный, сезонный, пакетный).
22. Формирование и ведение досье постоянного гостя (VIP-гостя).
23. Алгоритм работы с системой электронного ключа (кодирование, блокировка, перекодировка).
24. Особенности приема и размещения несовершеннолетних без сопровождения взрослых.
25. Организация встречи и заезда VIP-гостя: план подготовки и взаимодействие со службами.
26. Работа с претензией гостя на заселение в грязный или неготовый номер.
27. Технология проведения инвентаризации номерного фонда перед сменой.
28. Порядок приема и учета платы за услуги наличными и безналичными средствами.
29. Ведение журналов: учета посещений, выдачи ключей, приема-передачи смены.
30. Причины и порядок временного изъятия документа, удостоверяющего личность, у гостя.
31. Работа с системой онлайн-букинга: подтверждение, модификация, аннуляция.
32. Методы проверки платежеспособности гостя при заселении с негарантированным бронированием.
33. Оформление дополнительного места в номере.
34. Действия при отказе системы PMS или отключении электроэнергии.
35. Особенности регистрации граждан стран СНГ и ЕАЭС.
36. Процедура оформления «отложенного выезда» (postponed checkout).
37. Взаимодействие со службой бронирования при необходимости продления гостю срока проживания.
38. Работа с гостем, у которого поврежден или утерян электронный ключ.
39. Особенности расчета с гостем при использовании тревел-чеков.
40. Документооборот при оформлении услуги «ранний заезд» (early check-in).
41. Стандарты телефонных переговоров: приветствие, ответ на входящий звонок, перевод вызова.
42. Принципы эффективной коммуникации с гостем в стрессовой ситуации.
43. Техника решения проблемы «разделенного проживания» (когда гость просит разделить счет).
44. Алгоритм организации экскурсионного обслуживания для гостя.
45. Особенности работы с гостем, имеющим ограниченные физические возможности.
46. Методы запоминания имен и предпочтений постоянных гостей.
47. Стандарты предоставления информации о городе: транспорт, достопримечательности, инфраструктура.
48. Работа с жалобой на шум из соседнего номера в ночное время.
49. Организация трансфера для гостя: виды, поставщики, оформление заказа.
50. Принципы консьерж-сервиса: выполнение нестандартных просьб гостя.
51. Работа с негативным отзывом (feedback) на стойке ресепшн после выезда гостя.

52. Особенности обслуживания гостей в период проведения в отеле конференций и мероприятий.
53. Техника предложения дополнительных и сопутствующих услуг (cross-selling).
54. Действия при заболевании гостя (вызов врача, аптеки, особые условия питания).
55. Этикет делового общения с иностранными гостями из разных стран (культурные особенности).
56. Организация праздника для гостя в номере (День рождения, годовщина).
57. Работа с гостем, который нарушает правила проживания в отеле (правила house rules).
58. Алгоритм действий при эвакуации гостей из отеля.
59. Информирование гостя о плановых отключениях воды, электричества, проведении ремонтных работ.
60. Особенности обслуживания гостей с домашними животными.
61. Работа с претензией на качество предоставленной дополнительной услуги.
62. Принципы составления карты местности и объяснения маршрута гостю.
63. Действия при порче имущества отеля гостем.
64. Стандарты устного и письменного извинения перед гостем при ошибке сотрудника.
65. Процедура приема и отправки корреспонденции и посылок для гостей.
66. Порядок передачи информации в службу обслуживания номеров (Housekeeping) о выезде гостя.
67. Взаимодействие со службой питания (F&B) при оформлении заказа на услугу «завтрак в номер» (room service).
68. Информирование инженерной службы (Maintenance) о неисправностях в номере или общественных зонах.
69. Совместная работа со службой продаж (Sales Department) при подготовке к заезду корпоративного клиента.
70. Порядок передачи информации в бухгалтерию для выставления счета юридическому лицу.
71. Взаимодействие со службой маркетинга для сбора контактов и обратной связи от гостей.
72. Алгоритм вызова сменного менеджера (дежурного администратора) для решения нестандартной ситуации.
73. Организация работы с курьерскими службами (DHL, FedEx) для отправки почты гостей.
74. Взаимодействие со службой бронирования при необходимости изменения тарифа для гостя.
75. Порядок заказа такси через службу швейцаров или напрямую у транспортной компании.
76. Информирование службы кейтеринга о необходимости организации кофе-брейка для делегации.
77. Взаимодействие со службой по организации мероприятий (MICE) при заезде конференц-гостей.
78. Действия при необходимости срочной уборки номера до официального времени check-in.
79. Порядок запроса в службу безопасности для вскрытия номера при утере ключа гостем.
80. Взаимодействие со службой закупок для оперативного приобретения предметов, необходимых гостю.
81. Действия портье при попытке мошенничества с банковской картой.
82. Алгоритм работы с гостем, который отказывается оплачивать дополнительные услуги.
83. Процедура оформления «самостоятельного выезда» (express checkout).

- 84. Действия при обнаружении в номере предметов, забытых предыдущим гостем.
- 85. Работа с гостем, который передумал выезжать в заявленную дату выезда.
- 86. Алгоритм действий при задержке выезда гостя по истечении установленного времени.
- 87. Действия при необходимости временного размещения багажа выехавшего гостя на длительный срок.
- 88. Работа с гостем, который требует компенсацию, неадекватную допущенной ошибке.
- 89. Процедура оформления отказа гостя от prepaid номера (no-show).
- 90. Действия при техническом сбое в системе онлайн-платежей при оплате услуг.

Критерии оценки экзамена

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



**ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ ПМ.01 «ОРГАНИЗАЦИЯ И
КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ
ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»**

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Серебрякова О.Е., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Сервиса, туризма и организации перевозок

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Савина Е.В.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по производственной практике профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках практики	Методы оценки	Критерии оценки
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Экспертная оценка предоставляемого пакета документов (дневник, отчет о прохождении практики, аттестационный лист, характеристика).	«Отлично» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «отлично».
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.		
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.		
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.		
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.		
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно		«Хорошо» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся достаточно полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.		оценки «хорошо».
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.		«Удовлетворительно» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов с нарушением сроков. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите с обучающийся частично отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «удовлетворительно».
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.		«Неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся: не предоставляет полный пакет документов. Оформление необходимых документов не отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся не может ответить на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает «неудовлетворительно», общие и профессиональные компетенции не освоены.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.		
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.		
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.		
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.		
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую		

деятельность профессиональной сфере.	в		

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

В период прохождения производственной практики обучающиеся обязаны вести документацию (образцы представлены в Приложениях):

1. Отчет о прохождении практики.
2. Дневник практики.
3. Характеристика обучающегося при прохождении практики.
4. Аттестационный лист.
5. Индивидуальное задание на практику.

Порядок оформления отчета по результатам прохождения практики

Отчет по практике должен иметь следующую структуру:

- Титульный лист.
- Оглавление.
- Введение.
- Основная часть.
- Заключение.
- Список использованных источников.
- Приложения.

Титульный лист должен быть оформлен по образцу (см. Приложение). Содержание включает введение, наименование разделов, подразделов, пунктов, заключения и приложений с указанием страниц, с которых начинаются эти элементы отчета.

Во введении определяются цели и задачи прохождения практики, отражаются сроки и условия прохождения практики.

Основная часть отчета должна отражать существо, методику и основные результаты прохождения практики. Основная часть должна содержать:

- характеристику организации-базы практики (включая ее полное и сокращенное наименование (при наличии), юридический и фактический адрес, цели и задачи, организационную структуру с указанием отдела (службы), в котором обучающийся проходит практику. Также следует охарактеризовать структуру, задачи и функции отдела (службы), в котором обучающийся проходит практику, проанализировать должностные инструкции сотрудника-наставника и т.д. При возможности рекомендуется сопровождение фотоматериалами);

- виды производственных работ, выполняемых обучающимся в ходе практики (конкретизируются основные виды работ, отраженные практикантом в дневнике практики в соответствии с программой практики).

Заключение должно содержать:

- оценку полноты решений поставленных задач;
- краткие выводы по результатам прохождения практики.

Список использованных источников должен содержать сведения об источниках, использованных при составлении отчета по практике. Приложения включают материалы, дополняющие отчет, промежуточные таблицы, иллюстрации вспомогательного характера.

Технические требования к отчету по практике

Отчет должен быть выполнен на персональном компьютере через 1,5 интервала шрифтом Times New Roman, размер шрифта - 14 пт. Размер шрифта в таблицах – 12 пт. через одинарный интервал, без отступов. Поля: верхнее и нижнее - 20 мм, левое - 30 мм, правое - 10 мм. Каждый новый раздел начинается с новой страницы; это же правило относится к другим основным структурным частям отчета (введению, заключению, списку использованных источников, приложениям и т.д.).

Страницы отчета с рисунками и приложениями должны иметь сквозную нумерацию. Первой страницей является титульный лист, на котором номер страницы не проставляется.

Титульный лист и оглавление оформляются по установленному образцу (Приложение 2). Рекомендуем (но не обязательно) для создания оглавления воспользоваться опцией программы MS Word, которая находится по следующему пути: пункт меню Вставка, в появившемся меню выбираем пункт Ссылка, в появившемся меню выбираем пункт Оглавление и указатели.

Правила оформления таблиц, рисунков, графиков

Таблицы и рисунки должны иметь названия и порядковую нумерацию (например, табл. 1, рис. 3). Нумерация таблиц и рисунков должна быть сквозной для всего текста отчета. Порядковый номер таблицы проставляется в правом верхнем углу над ее названием. В каждой таблице следует указывать единицы измерения показателей и период времени, к которому относятся данные. Если единица измерения в таблице является общей для всех числовых табличных данных, то ее приводят в заголовке таблицы после ее названия.

Порядковый номер рисунка и его название проставляются под рисунком. При построении графиков по осям координат вводятся соответствующие показатели, буквенные обозначения которых выносятся на концы координатных осей, фиксируемые стрелками. При необходимости вдоль координатных осей делаются поясняющие надписи.

При использовании в отчете материалов, заимствованных из литературных источников, цитировании различных авторов, необходимо делать соответствующие ссылки, а в конце работы помещать список использованной литературы.

Правила оформления библиографического списка

Библиографический список включает в себя литературные, статистические и другие источники, материалы которых использовались при написании бакалаврской работы, дипломной работы или магистерской диссертации. Он состоит из таких литературных источников, как монографическая и учебная литература, периодическая литература (статьи из журналов и газет), законодательные и инструктивные материалы, статистические сборники и другие отчетные и учетные материалы, Интернет-сайты.

Способы расположения материала в списке литературы могут быть следующие: алфавитный, хронологический, по видам изданий, по характеру содержания, по мере появления в тексте. При алфавитном способе фамилии авторов и заглавий произведений (если автор не указан) размещаются строго по алфавиту. В одном списке разные алфавиты не смешиваются, иностранные источники обычно размещают в конце перечня всех материалов. Принцип расположения в алфавитном списке – "слово за словом", т.е. при совпадении первых слов - по алфавиту вторых и т.д., при нескольких работах одного автора - по алфавиту заглавий, при авторах-однофамильцах - по идентифицирующим признакам (младший, старший, отец, сын - от старших к младшим), при нескольких работах авторов, написанных им в соавторстве с другими - по алфавиту фамилий соавторов.

Библиографический список, построенный по характеру содержания описанных в нем источников, применяется в работах с небольшим объемом использованной литературы. Порядок расположения основных групп записей здесь таков: сначала общие или основополагающие работы, затем источники более частные, конкретного характера.

В библиографическом списке, составленном по порядку упоминания в тексте, сведения об источниках следует нумеровать цифрами с точкой. Связь ссылок и библиографического списка устанавливается по номеру источника или произведения в списке, заключенного в квадратные скобки.

При оформлении библиографического списка указываются все реквизиты книги: фамилия и инициалы автора, название книги, место издания, название издательства и количество страниц. Для статей, опубликованных в периодической печати, следует указывать наименование издания, номер, год, а также занимаемые страницы.

Правила оформления ссылок на использованные литературные источники

При цитировании текста цитата приводится в кавычках, а после нее в квадратных скобках указывается ссылка на литературный источник по списку использованной литературы и номер страницы, на которой в этом источнике помещен цитируемый текст.

Если делается ссылка на источник, но цитата из него не приводится, то достаточно в круглых скобках указать фамилию автора и год в соответствии со списком использованной литературы без приведения номеров страниц. Такой порядок оформления ссылок на литературные источники позволяет избежать повторения названий источников при многократном их использовании в тексте.

Например: [15, с. 237-239]

(Гребнев, 1999)

(Fogel, 1992a, 1993a)

Правила оформления приложений

Приложение – заключительная часть отчета (не обязательная), которая имеет дополнительное, обычно справочное значение, но является необходимой для более полного освещения темы. По содержанию приложения могут быть очень разнообразны: копии подлинных документов, выдержки из отчетных материалов, отдельные положения из инструкций и правил и т.д. По форме они могут представлять собой текст, таблицы, графики, карты.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и иметь тематический заголовок. При наличии в работе более одного приложения их следует пронумеровать. Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна быть сквозной и продолжать общую нумерацию страниц основного текста. Связь основного текста с приложениями осуществляется через ссылки, которые употребляются со словом «смотри», оно обычно сокращается и заключается вместе с шифром в круглые скобки по форме. Отражение приложения в оглавлении работы делается в виде самостоятельной рубрики с полным названием каждого приложения.

По итогам практики обучающийся должен предоставить аттестационный лист и характеристику. Образцы указанных документов представлены в Приложениях. При заполнении характеристики руководителю практики от профильной организации необходимо отметить основные показатели выполнения производственных заданий, освоения общих и профессиональных компетенций (предусмотренных федеральным образовательным стандартом по специальности).

Текущий контроль успеваемости и оценка результатов прохождения производственной практики осуществляется руководителем практики от образовательной организации в процессе выполнения обучающимися заданий, по итогам проверки дневника практики и отчета по практике.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Кол-во часов	Виды производственных работ
1.	Подготовительный этап.	6	Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.
2.	Основной этап.	60	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.

			Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
3.	Итоговый этап.	6	Предоставление дневника по практике и других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.
	Итого:	72	

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой по производственной практике ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения»

1. Что такое «преавторизация» банковской карты? Для чего она применяется при заселении?
2. Как обрабатываются жалобы гостей? Опишите алгоритм действий при получении жалобы.
3. Что такое «овербукинг» (overbooking)? Какие действия предпринимает служба приема в этой ситуации?
4. Какие требования предъявляются к внешнему виду и поведению сотрудников службы приема?
5. Как организована передача смен и информации между сотрудниками фронт-офиса?
6. Какие виды оплат принимаются в гостинице? Опишите процедуру приема наличных и оплаты картой.
7. Что такое «ночной аудит» (night audit)? Какие задачи решает ночной аудитор?
8. Как организована работа с забытыми вещами (lost & found)?
9. Какие показатели эффективности (KPI) используются для оценки работы службы приема?
10. Как осуществляется взаимодействие службы приема с консьержем и службой безопасности?

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «отлично».

«Хорошо» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся достаточно полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «хорошо».

«Удовлетворительно» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов с нарушением сроков. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся частично отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «удовлетворительно».

«Неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся: не предоставляет полный пакет документов. Оформление необходимых документов не отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся не может ответить на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает «неудовлетворительно», общие и профессиональные компетенции не освоены.

Приложения

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ
НА ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ ПРАКТИКУ**

по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

студенту Иванову Ивану Ивановичу
(фамилия, имя, отчество)

специальности 43.02.14 Гостиничное дело курс 2 группа 1111-1

Наименование организации (предприятия) Подмосковный политехнический колледж

За время прохождения производственной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства в объеме 72 час. (2 нед.) студент должен выполнять работы, связанные с овладением следующими общими и профессиональными компетенциями:

Код	Наименование результата освоения программы (компетенции)
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Задание выдал, календарный план-график составил
Руководитель практики от колледжа:

_____ / _____ /
должность, Ф.И.О. подпись

Задание и календарный план-график согласованы
Руководитель практики от профильной организации:

_____ / _____ /
должность, Ф.И.О. подпись

Задание принял к исполнению, с календарным планом- графиком ознакомлен
Студент: _____

Ф.И.О. _____ / _____ /
подпись

Инструктаж по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка проведен.
Руководитель практики от профильной организации:

_____ / _____ /
должность, Ф.И.О. подпись

С инструктажем ознакомлен

Студент: _____ / _____ /
Ф.И.О. подпись

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

производственной практики по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности
работников службы приема и размещения
(наименование практики, при необходимости – с указанием профессионального модуля)

Иванов Иван Иванович,
(Ф.И.О. обучающегося в именительном падеже)

обучающийся(аяся) на 2 курсе, группа 1111-1, по специальности 43.02.14 Гостиничное дело
успешно прошел(ла)¹ производственную практику
(наименование практики)

в _____
(полное наименование места прохождения практики)

по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности
работников службы приема и размещения
(наименование модуля; не указывается для преддипломной практики)

в объеме 72 часа (2 недели) с «_____» _____ 20__ г. по «_____» _____ 20__ г.

Виды и качество выполнения работ

Виды производственных работ, выполненных обучающимся во время практики	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика
Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.	Соответствует предъявленным требованиям
Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.	Соответствует предъявленным требованиям
Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	Соответствует предъявленным требованиям
Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.	Соответствует предъявленным требованиям
Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	Соответствует предъявленным требованиям
Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.	Соответствует предъявленным требованиям
Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	Соответствует предъявленным требованиям
Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	Соответствует предъявленным требованиям

¹ Или указать иное.

Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.	Соответствует предъявленным требованиям
Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	Соответствует предъявленным требованиям
Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	Соответствует предъявленным требованиям
Выполнение обязанностей ночного портье.	Соответствует предъявленным требованиям
Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.	Соответствует предъявленным требованиям
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Соответствует предъявленным требованиям
Предоставление дневника по практике и других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.	Соответствует предъявленным требованиям

Иванов Иван Иванович при прохождении практики **приобрел(а) практический опыт:**

- разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

(Ф.И.О. студента)

Руководители практики:

от колледжа

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

от организации

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

«_____» _____ 20____ г.

ХАРАКТЕРИСТИКА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Наименование практики: производственная практика

Иванов Иван Иванович

(Ф.И.О. обучающегося в именительном падеже)

[illegible]

(полное наименование организации, юридический адрес)

Показатели выполнения производственных заданий:

Уровень теоретической подготовки:

соответствует знаниям и умениям, предусмотренным программой практики

Освоенные виды работ, качество, самостоятельность, интерес, инициатива:

Иванов И.И. выполнял(а) порученные задания качественно, самостоятельно, инициативно, проявлял(а) интерес к будущей профессии

Трудовая дисциплина и соблюдение техники безопасности:

соблюдалась в период прохождения производственной практики

Особые замечания и предложения руководителя практики:

замечания отсутствуют

В ходе практики обучающимся **освоены** профессиональные и общие компетенции в соответствии с рабочей программой практики и федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по данной образовательной программе.

Оценки практики

(отлично, хорошо, удовлетворительно или др.)

Руководитель практики

от организации

М.П. должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

«_____» _____ 20____ г.

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

ДНЕВНИК
производственной практики
(указать нужное)

ПП.01.01 Производственная практика
наименование практики

по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и
размещения

Студент Иванов Иван Иванович / _____ /
Ф.И.О. подпись

Группа № 1111-1, 2 курс

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Место прохождения практики:

полное наименование организации

Руководители практики:

от колледжа _____
должность, Ф.И.О.

от организации _____
должность, Ф.И.О.

Сроки прохождения практики _____

г. Дмитров, 20__ г.

Дата	Выполняемая работа	Кол-во часов	Отметка о выполнении	Подпись непосредственного руководителя по месту прохождения практики
	Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.	6		
	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	6		
	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.	6		
	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	6		
	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	6		
	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.	6		
	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	6		
	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	6		
	Выполнение обязанностей ночного портье.	6		
	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.	6		
	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми	6		

	партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.			
	Предоставление дневника по практике и других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.	6		

Руководители практики:

от колледжа

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

от организации

М.П., должность, Ф.И.О.

/ _____ /
 подпись

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

ОТЧЕТ
о прохождении производственной практики
(указать нужное)

ПП.01.01 Производственная практика
наименование практики

по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Студент Иванов Иван Иванович / _____ /
Ф.И.О. подпись

Группа № 1111-1, 2 курс

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Место прохождения практики:

полное наименование организации

Руководители практики:

от колледжа _____
должность, Ф.И.О.

от организации _____
должность, Ф.И.О.

Сроки прохождения практики _____

Руководитель практики от организации
(ФИО, должность)
(рекомендуемая оценка)
(дата, подпись)

Руководители практики от колледжа
(ФИО, должность)
(итоговая оценка)
(дата, подпись)

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



**ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ ПМ.02 «ОРГАНИЗАЦИЯ И
КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ
ПИТАНИЯ»**

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Серебрякова О.Е., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Сервиса, туризма и организации перевозок

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Савина Е.В.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по производственной практике профессионального модуля ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках практики	Методы оценки	Критерии оценки
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	Экспертная оценка предоставляемого пакета документов (дневник, отчет о прохождении практики, аттестационный лист, характеристика).	«Отлично» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «отлично».
ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.		
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.		
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.		
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.		«Хорошо» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся достаточно полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с		

коллегами, руководством, клиентами.		оценки «хорошо».
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.		«Удовлетворительно» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов с нарушением сроков. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите с обучающийся частично отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «удовлетворительно».
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.		«Неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся: не предоставляет полный пакет документов. Оформление необходимых документов не отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся не может ответить на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает «неудовлетворительно», общие и профессиональные компетенции не освоены.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.		
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.		
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.		
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.		
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую		

деятельность профессиональной сфере.	в		

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

В период прохождения производственной практики обучающиеся обязаны вести документацию (образцы представлены в Приложениях):

1. Отчет о прохождении практики.
2. Дневник практики.
3. Характеристика обучающегося при прохождении практики.
4. Аттестационный лист.
5. Индивидуальное задание на практику.

Порядок оформления отчета по результатам прохождения практики

Отчет по практике должен иметь следующую структуру:

- Титульный лист.
- Оглавление.
- Введение.
- Основная часть.
- Заключение.
- Список использованных источников.
- Приложения.

Титульный лист должен быть оформлен по образцу (см. Приложение). Содержание включает введение, наименование разделов, подразделов, пунктов, заключения и приложений с указанием страниц, с которых начинаются эти элементы отчета.

Во введении определяются цели и задачи прохождения практики, отражаются сроки и условия прохождения практики.

Основная часть отчета должна отражать существо, методику и основные результаты прохождения практики. Основная часть должна содержать:

- характеристику организации-базы практики (включая ее полное и сокращенное наименование (при наличии), юридический и фактический адрес, цели и задачи, организационную структуру с указанием отдела (службы), в котором обучающийся проходит практику. Также следует охарактеризовать структуру, задачи и функции отдела (службы), в котором обучающийся проходит практику, проанализировать должностные инструкции сотрудника-наставника и т.д. При возможности рекомендуется сопровождение фотоматериалами);

- виды производственных работ, выполняемых обучающимся в ходе практики (конкретизируются основные виды работ, отраженные практикантом в дневнике практики в соответствии с программой практики).

Заключение должно содержать:

- оценку полноты решений поставленных задач;
- краткие выводы по результатам прохождения практики.

Список использованных источников должен содержать сведения об источниках, использованных при составлении отчета по практике. Приложения включают материалы, дополняющие отчет, промежуточные таблицы, иллюстрации вспомогательного характера.

Технические требования к отчету по практике

Отчет должен быть выполнен на персональном компьютере через 1,5 интервала шрифтом Times New Roman, размер шрифта - 14 пт. Размер шрифта в таблицах – 12 пт. через одинарный интервал, без отступов. Поля: верхнее и нижнее - 20 мм, левое - 30 мм, правое - 10 мм. Каждый новый раздел начинается с новой страницы; это же правило относится к другим основным структурным частям отчета (введению, заключению, списку использованных источников, приложениям и т.д.).

Страницы отчета с рисунками и приложениями должны иметь сквозную нумерацию. Первой страницей является титульный лист, на котором номер страницы не проставляется.

Титульный лист и оглавление оформляются по установленному образцу (Приложение 2). Рекомендуем (но не обязательно) для создания оглавления воспользоваться опцией программы MS Word, которая находится по следующему пути: пункт меню Вставка, в появившемся меню выбираем пункт Ссылка, в появившемся меню выбираем пункт Оглавление и указатели.

Правила оформления таблиц, рисунков, графиков

Таблицы и рисунки должны иметь названия и порядковую нумерацию (например, табл. 1, рис. 3). Нумерация таблиц и рисунков должна быть сквозной для всего текста отчета. Порядковый номер таблицы проставляется в правом верхнем углу над ее названием. В каждой таблице следует указывать единицы измерения показателей и период времени, к которому относятся данные. Если единица измерения в таблице является общей для всех числовых табличных данных, то ее приводят в заголовке таблицы после ее названия.

Порядковый номер рисунка и его название проставляются под рисунком. При построении графиков по осям координат вводятся соответствующие показатели, буквенные обозначения которых выносятся на концы координатных осей, фиксируемые стрелками. При необходимости вдоль координатных осей делаются поясняющие надписи.

При использовании в отчете материалов, заимствованных из литературных источников, цитировании различных авторов, необходимо делать соответствующие ссылки, а в конце работы помещать список использованной литературы.

Правила оформления библиографического списка

Библиографический список включает в себя литературные, статистические и другие источники, материалы которых использовались при написании бакалаврской работы, дипломной работы или магистерской диссертации. Он состоит из таких литературных источников, как монографическая и учебная литература, периодическая литература (статьи из журналов и газет), законодательные и инструктивные материалы, статистические сборники и другие отчетные и учетные материалы, Интернет-сайты.

Способы расположения материала в списке литературы могут быть следующие: алфавитный, хронологический, по видам изданий, по характеру содержания, по мере появления в тексте. При алфавитном способе фамилии авторов и заглавий произведений (если автор не указан) размещаются строго по алфавиту. В одном списке разные алфавиты не смешиваются, иностранные источники обычно размещают в конце перечня всех материалов. Принцип расположения в алфавитном списке – "слово за словом", т.е. при совпадении первых слов - по алфавиту вторых и т.д., при нескольких работах одного автора - по алфавиту заглавий, при авторах-однофамильцах - по идентифицирующим признакам (младший, старший, отец, сын - от старших к младшим), при нескольких работах авторов, написанных им в соавторстве с другими - по алфавиту фамилий соавторов.

Библиографический список, построенный по характеру содержания описанных в нем источников, применяется в работах с небольшим объемом использованной литературы. Порядок расположения основных групп записей здесь таков: сначала общие или основополагающие работы, затем источники более частные, конкретного характера.

В библиографическом списке, составленном по порядку упоминания в тексте, сведения об источниках следует нумеровать цифрами с точкой. Связь ссылок и библиографического списка устанавливается по номеру источника или произведения в списке, заключенного в квадратные скобки.

При оформлении библиографического списка указываются все реквизиты книги: фамилия и инициалы автора, название книги, место издания, название издательства и количество страниц. Для статей, опубликованных в периодической печати, следует указывать наименование издания, номер, год, а также занимаемые страницы.

Правила оформления ссылок на использованные литературные источники

При цитировании текста цитата приводится в кавычках, а после нее в квадратных скобках указывается ссылка на литературный источник по списку использованной литературы и номер страницы, на которой в этом источнике помещен цитируемый текст.

Если делается ссылка на источник, но цитата из него не приводится, то достаточно в круглых скобках указать фамилию автора и год в соответствии со списком использованной литературы без приведения номеров страниц. Такой порядок оформления ссылок на литературные источники позволяет избежать повторения названий источников при многократном их использовании в тексте.

Например: [15, с. 237-239]

(Гребнев, 1999)

(Fogel, 1992a, 1993a)

Правила оформления приложений

Приложение – заключительная часть отчета (не обязательная), которая имеет дополнительное, обычно справочное значение, но является необходимой для более полного освещения темы. По содержанию приложения могут быть очень разнообразны: копии подлинных документов, выдержки из отчетных материалов, отдельные положения из инструкций и правил и т.д. По форме они могут представлять собой текст, таблицы, графики, карты.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и иметь тематический заголовок. При наличии в работе более одного приложения их следует пронумеровать. Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна быть сквозной и продолжать общую нумерацию страниц основного текста. Связь основного текста с приложениями осуществляется через ссылки, которые употребляются со словом «смотри», оно обычно сокращается и заключается вместе с шифром в круглые скобки по форме. Отражение приложения в оглавлении работы делается в виде самостоятельной рубрики с полным названием каждого приложения.

По итогам практики обучающийся должен предоставить аттестационный лист и характеристику. Образцы указанных документов представлены в Приложениях. При заполнении характеристики руководителю практики от профильной организации необходимо отметить основные показатели выполнения производственных заданий, освоения общих и профессиональных компетенций (предусмотренных федеральным образовательным стандартом по специальности).

Текущий контроль успеваемости и оценка результатов прохождения производственной практики осуществляется руководителем практики от образовательной организации в процессе выполнения обучающимися заданий, по итогам проверки дневника практики и отчета по практике.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Кол-во часов	Виды производственных работ
1.	Подготовительный этап.	6	Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.
2.	Основной этап.	132	Ознакомление и изучение режима работы предприятия. Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания. Ознакомление с торговыми помещениями службы питания. Ознакомление с производственными помещениями службы питания.

			Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания. Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания. Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров. Подготовка и организация работы службы Рум сервис. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета». Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля». Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием. Распределение персонала по организациям службы питания. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плану работы. Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания. Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей. Владение профессиональной этикой персонала службы питания. Планирование и стимулирование деятельности работников службы питания.
3.	Итоговый этап.	6	Предоставление дневника по практике и других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.
	Итого:	144	

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой по производственной практике ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания»

1. Как организовать эффективное распределение поваров по производственным цехам в течение рабочей смены?
2. Какова роль принципа «mise en place» в организации работы кухни?
3. Опишите процедуру проведения предсменной планерки (briefing) с персоналом зала и кухни.
4. Какие стандарты обслуживания должны соблюдаться при работе с гостями в ресторане?
5. Как организовать взаимодействие между кухней и залом для своевременной подачи блюд?
6. Как осуществляется контроль соблюдения технологии приготовления блюд?
7. Каков порядок действий при подготовке к проведению банкетного обслуживания?
8. Как организовать работу с поставщиками и приемку продуктов на склад?
9. Какие требования предъявляются к хранению различных видов продуктов (сухие, охлажденные, замороженные)?
10. Как организовать систему наставничества и обучения новых сотрудников службы питания?
11. Какие методы контроля качества готовой продукции применяются на предприятиях питания?
12. Как осуществляется контроль соблюдения санитарных норм и правил гигиены на кухне?
13. Что такое система НАССР и как она внедряется на предприятиях питания?
14. Как проводится анализ анкет обратной связи и отзывов гостей для оценки качества обслуживания?

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «отлично».

«Хорошо» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся достаточно полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «хорошо».

«Удовлетворительно» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов с нарушением сроков. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите с обучающийся частично отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «удовлетворительно».

«Неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся: не предоставляет полный пакет документов. Оформление необходимых документов не отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся не может ответить на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает «неудовлетворительно», общие и профессиональные компетенции не освоены.

Приложения

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ
НА ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ ПРАКТИКУ**

по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

студенту Иванову Ивану Ивановичу

(фамилия, имя, отчество)

специальности 43.02.14 Гостиничное дело курс 3 группа 1111-1

Наименование организации (предприятия) Подмосковный политехнический колледж

За время прохождения производственной практики по профессиональному модулю ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания в объеме 144 час. (4 нед.) студент должен выполнять работы, связанные с овладением следующими общими и профессиональными компетенциями:

Код	Наименование результата освоения программы (компетенции)
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Задание выдал, календарный план-график составил
Руководитель практики от колледжа:

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

Задание и календарный план-график согласованы
Руководитель практики от профильной организации:

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

Задание принял к исполнению, с календарным планом- графиком ознакомлен
Студент: _____
Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

Инструктаж по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка проведен.
Руководитель практики от профильной организации:

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

С инструктажем ознакомлен

Студент: _____
Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

производственной практики по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности
работников службы питания

(наименование практики, при необходимости – с указанием профессионального модуля)

Иванов Иван Иванович

(Ф.И.О. обучающегося в именительном падеже)

обучающийся(аяся) на 3 курсе, группа 1111-1, по специальности 43.02.14 Гостиничное дело
успешно прошел(ла)¹ производственную практику

(наименование практики)

В _____
(полное наименование места прохождения практики)

по профессиональному модулю ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности
работников службы питания

(наименование модуля; не указывается для преддипломной практики)

в объеме 144 часа (4 недели) с «_____» _____ 20__ г. по «_____» _____ 20__ г.

Виды и качество выполнения работ

Виды производственных работ, выполненных обучающимся во время практики	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика
Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.	Соответствует предъявленным требованиям
Ознакомление и изучение режима работы предприятия.	Соответствует предъявленным требованиям
Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса.	Соответствует предъявленным требованиям
Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.	Соответствует предъявленным требованиям
Ознакомление с торговыми помещениями службы питания.	Соответствует предъявленным требованиям
Ознакомление с производственными помещениями службы питания.	Соответствует предъявленным требованиям
Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания.	Соответствует предъявленным требованиям
Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания.	Соответствует предъявленным требованиям

¹ Или указать иное.

Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса.	Соответствует предъявленным требованиям
Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.	Соответствует предъявленным требованиям
Подготовка и организация работы службы Рум сервис.	Соответствует предъявленным требованиям
Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания.	Соответствует предъявленным требованиям
Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет.	Соответствует предъявленным требованиям
Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.	Соответствует предъявленным требованиям
Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета».	Соответствует предъявленным требованиям
Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля».	Соответствует предъявленным требованиям
Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием.	Соответствует предъявленным требованиям
Распределение персонала по организациям службы питания.	Соответствует предъявленным требованиям
Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плану работы.	Соответствует предъявленным требованиям
Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания.	Соответствует предъявленным требованиям
Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания.	Соответствует предъявленным требованиям
Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей.	Соответствует предъявленным требованиям
Владение профессиональной этикой персонала службы питания.	Соответствует предъявленным требованиям
Планирование и стимулирование деятельности работников службы питания.	Соответствует предъявленным требованиям
Предоставление дневника по практике и других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.	Соответствует предъявленным требованиям

Иванов Иван Иванович при прохождении практики **приобрел(а) практический опыт:**

- разработки операционных процедур и стандартов службы питания;
- планирования деятельности работников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- организации и стимулирования деятельности работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
- контроля текущей деятельности работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Руководители практики:

от колледжа

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

от организации

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

«_____» _____ 20____ г.

ХАРАКТЕРИСТИКА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Наименование практики: производственная практика

Иванов Иван Иванович

(Ф.И.О. обучающегося в именительном падеже)

обучающийся(аяся) в Подмосковном политехническом колледже на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело успешно прошел(ла) производственную практику [по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания] в объеме 144 час. (4 нед.) с « » 20 г. по « » 20 г. в организации _____

(полное наименование организации, юридический адрес)

Показатели выполнения производственных заданий:

Уровень теоретической подготовки:

соответствует знаниям и умениям, предусмотренным программой практики

Освоенные виды работ, качество, самостоятельность, интерес, инициатива:

Иванов И.И. выполнял(а) порученные задания качественно, самостоятельно, инициативно, проявлял(а) интерес к будущей профессии

Трудовая дисциплина и соблюдение техники безопасности:

соблюдалась в период прохождения производственной практики

Особые замечания и предложения руководителя практики:

замечания отсутствуют

В ходе практики обучающимся **освоены** профессиональные и общие компетенции в соответствии с рабочей программой практики и федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по данной образовательной программе.

Оценка практики _____
(отлично, хорошо, удовлетворительно или др.)

Руководитель практики
от организации

М.П. должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

«_____» _____ 20____ г.

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

ДНЕВНИК
производственной практики
(указать нужное)

ПП.02.01 Производственная практика
наименование практики

по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

Студент Иванов Иван Иванович / _____ /
Ф.И.О. подпись

Группа № 1111-1, 3 курс

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Место прохождения практики:

полное наименование организации

Руководители практики:

от колледжа _____
должность, Ф.И.О.

от организации _____
должность, Ф.И.О.

Сроки прохождения практики _____

г. Дмитров, 20__ г.

Дата	Выполняемая работа	Кол-во часов	Отметка о выполнении	Подпись непосредственного руководителя по месту прохождения практики
	Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.	6		
	Ознакомление и изучение режима работы предприятия. Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса.	6		
	Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.	6		
	Ознакомление с торговыми помещениями службы питания.	6		
	Ознакомление с производственными помещениями службы питания.	6		
	Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания.	6		
	Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания.	6		
	Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса.	6		
	Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.	6		
	Подготовка и организация работы службы Рум сервис.	6		
	Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания.	6		
	Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет.	6		
	Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.	6		
	Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета».	6		

	Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля».	6		
	Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием.	6		
	Распределение персонала по организациям службы питания.	6		
	Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плану работы.	6		
	Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания.	6		
	Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания.	6		
	Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей.	6		
	Владение профессиональной этикой персонала службы питания.	6		
	Планирование и стимулирование деятельности работников службы питания.	6		
	Предоставление дневника по практике и других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.	6		

Руководители практики:

от колледжа

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

от организации

М.П., должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

е бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

ОТЧЕТ
о прохождении производственной практики
(указать нужное)

ПП.02.01 Производственная практика
наименование практики

по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

Студент Иванов Иван Иванович / _____ /
Ф.И.О. подпись

Группа № 1111-1, 3 курс

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Место прохождения практики:

полное наименование организации

Руководители практики:

от колледжа _____

от организации _____
должность, Ф.И.О.

Сроки прохождения практики _____

Руководитель практики от организации
<i>(ФИО, должность)</i>
<i>(рекомендуемая оценка)</i>
<i>(дата, подпись)</i>

Руководители практики от колледжа
<i>(ФИО, должность)</i>
<i>(итоговая оценка)</i>
<i>(дата, подпись)</i>

г. ДМИТРОВ, 20__ г.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



**ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ ПМ.03 «ОРГАНИЗАЦИЯ И
КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ
ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА»**

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Серебрякова О.Е., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Сервиса, туризма и организации перевозок

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Савина Е.В.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по производственной практике профессионального модуля ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках практики	Методы оценки	Критерии оценки
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Экспертная оценка предоставляемого пакета документов (дневник, отчет о прохождении практики, аттестационный лист, характеристика).	«Отлично» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «отлично».
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.		
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.		
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.		
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и		«Хорошо» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся достаточно полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает

личностное развитие.		оценки «хорошо».
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.		«Удовлетворительно» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов с нарушением сроков. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите с обучающийся частично отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «удовлетворительно».
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.		«Неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся: не предоставляет полный пакет документов. Оформление необходимых документов не отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся не может ответить на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает «неудовлетворительно», общие и профессиональные компетенции не освоены.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.		
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.		
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.		
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.		
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.		

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.		

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

В период прохождения производственной практики обучающиеся обязаны вести документацию (образцы представлены в Приложениях):

1. Отчет о прохождении практики.
2. Дневник практики.
3. Характеристика обучающегося при прохождении практики.
4. Аттестационный лист.
5. Индивидуальное задание на практику.

Порядок оформления отчета по результатам прохождения практики

Отчет по практике должен иметь следующую структуру:

- Титульный лист.
- Оглавление.
- Введение.
- Основная часть.
- Заключение.
- Список использованных источников.
- Приложения.

Титульный лист должен быть оформлен по образцу (см. Приложение). Содержание включает введение, наименование разделов, подразделов, пунктов, заключения и приложений с указанием страниц, с которых начинаются эти элементы отчета.

Во введении определяются цели и задачи прохождения практики, отражаются сроки и условия прохождения практики.

Основная часть отчета должна отражать существо, методику и основные результаты прохождения практики. Основная часть должна содержать:

- характеристику организации-базы практики (включая ее полное и сокращенное наименование (при наличии), юридический и фактический адрес, цели и задачи, организационную структуру с указанием отдела (службы), в котором обучающийся проходит практику. Также следует охарактеризовать структуру, задачи и функции отдела (службы), в котором обучающийся проходит практику, проанализировать должностные инструкции сотрудника-наставника и т.д. При возможности рекомендуется сопровождение фотоматериалами);

- виды производственных работ, выполняемых обучающимся в ходе практики (конкретизируются основные виды работ, отраженные практикантом в дневнике практики в соответствии с программой практики).

Заключение должно содержать:

- оценку полноты решений поставленных задач;
- краткие выводы по результатам прохождения практики.

Список использованных источников должен содержать сведения об источниках, использованных при составлении отчета по практике. Приложения включают материалы, дополняющие отчет, промежуточные таблицы, иллюстрации вспомогательного характера.

Технические требования к отчету по практике

Отчет должен быть выполнен на персональном компьютере через 1,5 интервала шрифтом Times New Roman, размер шрифта - 14 пт. Размер шрифта в таблицах – 12 пт. через одинарный интервал, без отступов. Поля: верхнее и нижнее - 20 мм, левое - 30 мм, правое - 10 мм. Каждый новый раздел начинается с новой страницы; это же правило относится к другим основным структурным частям отчета (введению, заключению, списку использованных источников, приложениям и т.д.).

Страницы отчета с рисунками и приложениями должны иметь сквозную нумерацию. Первой страницей является титульный лист, на котором номер страницы не проставляется.

Титульный лист и оглавление оформляются по установленному образцу (Приложение 2). Рекомендуем (но не обязательно) для создания оглавления воспользоваться опцией программы MS Word, которая находится по следующему пути: пункт меню Вставка, в появившемся меню выбираем пункт Ссылка, в появившемся меню выбираем пункт Оглавление и указатели.

Правила оформления таблиц, рисунков, графиков

Таблицы и рисунки должны иметь названия и порядковую нумерацию (например, табл. 1, рис. 3). Нумерация таблиц и рисунков должна быть сквозной для всего текста отчета. Порядковый номер таблицы проставляется в правом верхнем углу над ее названием. В каждой таблице следует указывать единицы измерения показателей и период времени, к которому относятся данные. Если единица измерения в таблице является общей для всех числовых табличных данных, то ее приводят в заголовке таблицы после ее названия.

Порядковый номер рисунка и его название проставляются под рисунком. При построении графиков по осям координат вводятся соответствующие показатели, буквенные обозначения которых выносятся на концы координатных осей, фиксируемые стрелками. При необходимости вдоль координатных осей делаются поясняющие надписи.

При использовании в отчете материалов, заимствованных из литературных источников, цитировании различных авторов, необходимо делать соответствующие ссылки, а в конце работы помещать список использованной литературы.

Правила оформления библиографического списка

Библиографический список включает в себя литературные, статистические и другие источники, материалы которых использовались при написании бакалаврской работы, дипломной работы или магистерской диссертации. Он состоит из таких литературных источников, как монографическая и учебная литература, периодическая литература (статьи из журналов и газет), законодательные и инструктивные материалы, статистические сборники и другие отчетные и учетные материалы, Интернет-сайты.

Способы расположения материала в списке литературы могут быть следующие: алфавитный, хронологический, по видам изданий, по характеру содержания, по мере появления в тексте. При алфавитном способе фамилии авторов и заглавий произведений (если автор не указан) размещаются строго по алфавиту. В одном списке разные алфавиты не смешиваются, иностранные источники обычно размещают в конце перечня всех материалов. Принцип расположения в алфавитном списке – "слово за словом", т.е. при совпадении первых слов - по алфавиту вторых и т.д., при нескольких работах одного автора - по алфавиту заглавий, при авторах-однофамильцах - по идентифицирующим признакам (младший, старший, отец, сын - от старших к младшим), при нескольких работах авторов, написанных им в соавторстве с другими - по алфавиту фамилий соавторов.

Библиографический список, построенный по характеру содержания описанных в нем источников, применяется в работах с небольшим объемом использованной литературы. Порядок расположения основных групп записей здесь таков: сначала общие или основополагающие работы, затем источники более частные, конкретного характера.

В библиографическом списке, составленном по порядку упоминания в тексте, сведения об источниках следует нумеровать цифрами с точкой. Связь ссылок и библиографического списка устанавливается по номеру источника или произведения в списке, заключенного в квадратные скобки.

При оформлении библиографического списка указываются все реквизиты книги: фамилия и инициалы автора, название книги, место издания, название издательства и количество страниц. Для статей, опубликованных в периодической печати, следует указывать наименование издания, номер, год, а также занимаемые страницы.

Правила оформления ссылок на использованные литературные источники

При цитировании текста цитата приводится в кавычках, а после нее в квадратных скобках указывается ссылка на литературный источник по списку использованной литературы и номер страницы, на которой в этом источнике помещен цитируемый текст.

Если делается ссылка на источник, но цитата из него не приводится, то достаточно в круглых скобках указать фамилию автора и год в соответствии со списком использованной литературы без приведения номеров страниц. Такой порядок оформления ссылок на литературные источники позволяет избежать повторения названий источников при многократном их использовании в тексте.

Например: [15, с. 237-239]

(Гребнев, 1999)

(Fogel, 1992a, 1993a)

Правила оформления приложений

Приложение – заключительная часть отчета (не обязательная), которая имеет дополнительное, обычно справочное значение, но является необходимой для более полного освещения темы. По содержанию приложения могут быть очень разнообразны: копии подлинных документов, выдержки из отчетных материалов, отдельные положения из инструкций и правил и т.д. По форме они могут представлять собой текст, таблицы, графики, карты.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и иметь тематический заголовок. При наличии в работе более одного приложения их следует пронумеровать. Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна быть сквозной и продолжать общую нумерацию страниц основного текста. Связь основного текста с приложениями осуществляется через ссылки, которые употребляются со словом «смотри», оно обычно сокращается и заключается вместе с шифром в круглые скобки по форме. Отражение приложения в оглавлении работы делается в виде самостоятельной рубрики с полным названием каждого приложения.

По итогам практики обучающийся должен предоставить аттестационный лист и характеристику. Образцы указанных документов представлены в Приложениях. При заполнении характеристики руководителю практики от профильной организации необходимо отметить основные показатели выполнения производственных заданий, освоения общих и профессиональных компетенций (предусмотренных федеральным образовательным стандартом по специальности).

Текущий контроль успеваемости и оценка результатов прохождения производственной практики осуществляется руководителем практики от образовательной организации в процессе выполнения обучающимися заданий, по итогам проверки дневника практики и отчета по практике.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Кол-во часов	Виды производственных работ
1.	Подготовительный этап.	6	Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.
2.	Основной этап.	60	Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Проведение контроля готовности номеров к заселению. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.

			Ведение учета забытых вещей. Работа с просьбами и жалобами гостей. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг. Оформление отчетной документации. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах. Оформление актов на списание малоценного инвентаря.
3.	Итоговый этап.	6	Предоставление дневника по практике и других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.
	Итого:	72	

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой по производственной практике ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

1. Что входит в обязанности супервайзера при проверке номера после уборки?
2. Как рассчитывается необходимое количество горничных на смену при заданной загрузке отеля?
3. Какие требования предъявляются к хранению чистого и грязного белья?
4. Что такое «генеральная уборка» и с какой периодичностью она проводится?
5. Какие современные технологии (цифровые решения) применяются в работе службы эксплуатации номерного фонда?
6. Опишите порядок действий при обнаружении повреждений имущества в номере.
7. Какие виды отчетности ведет служба эксплуатации номерного фонда?
8. Что такое «вечерний сервис» (turn-down service) и в каких отелях он предоставляется?
9. Как организована работа с забытыми вещами гостей?
10. Какие критерии используются для оценки качества уборки общественных зон?

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «отлично».

«Хорошо» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся достаточно полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «хорошо».

«Удовлетворительно» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов с нарушением сроков. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите с обучающийся частично отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «удовлетворительно».

«Неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся: не предоставляет полный пакет документов. Оформление необходимых документов не отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся не может ответить на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает «неудовлетворительно», общие и профессиональные компетенции не освоены.

Приложения

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ
НА ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ ПРАКТИКУ**

по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания
и эксплуатации номерного фонда

студенту Иванову Ивану Ивановичу
(фамилия, имя, отчество)

специальности 43.02.14 Гостиничное дело курс 4 группа 1111-1

Наименование организации (предприятия) Подмосковный политехнический колледж

За время прохождения производственной практики по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в объеме 72 час. (2 нед.) студент должен выполнять работы, связанные с овладением следующими общими и профессиональными компетенциями:

Код	Наименование результата освоения программы (компетенции)
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Задание выдал, календарный план-график составил
Руководитель практики от колледжа:

_____ / _____ /
должность, Ф.И.О. подпись

Задание и календарный план-график согласованы
Руководитель практики от профильной организации:

_____ / _____ /
должность, Ф.И.О. подпись

Задание принял к исполнению, с календарным планом- графиком ознакомлен
Студент: _____

/ _____ /
подпись

Инструктаж по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка проведен.
Руководитель практики от профильной организации:

_____ / _____ /
должность, Ф.И.О. подпись

С инструктажем ознакомлен
Студент: _____

/ _____ /
подпись

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

производственной практики по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности
работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
(наименование практики, при необходимости – с указанием профессионального модуля)

Иванов Иван Иванович

(Ф.И.О. обучающегося в именительном падеже)

обучающийся(аяся) на 4 курсе, группа 1111-1, по специальности 43.02.14 Гостиничное дело
успешно прошел(ла)¹ производственную практику
(наименование практики)

В _____
(полное наименование места прохождения практики)

по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности
работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
(наименование модуля; не указывается для преддипломной практики)

в объеме 72 часа (2 недели) с «_____» _____ 20__ г. по «_____» _____ 20__ г.

Виды и качество выполнения работ

Виды производственных работ, выполненных обучающимся во время практики	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика
Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.	Соответствует предъявленным требованиям
Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих.	Соответствует предъявленным требованиям
Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.	Соответствует предъявленным требованиям
Проведение контроля готовности номеров к заселению.	Соответствует предъявленным требованиям
Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	Соответствует предъявленным требованиям
Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.	Соответствует предъявленным требованиям
Ведение учета забытых вещей.	Соответствует предъявленным требованиям
Работа с просьбами и жалобами гостей.	Соответствует предъявленным требованиям
Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.	Соответствует предъявленным требованиям
Заполнение документов по соответствию	Соответствует предъявленным требованиям

¹ Или указать иное.

выполненных работ стандартам качества.	
Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.	Соответствует предъявленным требованиям
Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.	Соответствует предъявленным требованиям
Оформление отчетной документации.	Соответствует предъявленным требованиям
Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.	Соответствует предъявленным требованиям
Оформление актов на списание малоценного инвентаря.	Соответствует предъявленным требованиям
Предоставление дневника по практике и других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.	Соответствует предъявленным требованиям

Иванов Иван Иванович при прохождении практики **приобрел(а) практический опыт:**

- разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Руководители практики:

от колледжа

должность, Ф.И.О.

/_____/
подпись

от организации

должность, Ф.И.О.

/_____/
подпись

«____» _____ 20____ г.

ХАРАКТЕРИСТИКА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Наименование практики: производственная практика

Иванов Иван Иванович

(Ф.И.О. обучающегося в именительном падеже)

обучающийся(аяся) в Подмосковном политехническом колледже на 4 курсе по специальности 43.02.14 Туризм и гостеприимство успешно прошел(ла) производственную практику [по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда] в объеме 72 час. (2 нед.) с « » _____ 20 г. по « » _____ 20 г. в организации _____
(полное наименование организации, юридический адрес)

Показатели выполнения производственных заданий:

Уровень теоретической подготовки:

соответствует знаниям и умениям, предусмотренным программой практики

Освоенные виды работ, качество, самостоятельность, интерес, инициатива:

Иванов И.И. выполнял(а) порученные задания качественно, самостоятельно, инициативно, проявлял(а) интерес к будущей профессии

Трудовая дисциплина и соблюдение техники безопасности:

соблюдалась в период прохождения производственной практики

Особые замечания и предложения руководителя практики:

замечания отсутствуют

В ходе практики обучающимся **освоены** профессиональные и общие компетенции в соответствии с рабочей программой практики и федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по данной образовательной программе.

Оценка практики _____
(отлично, хорошо, удовлетворительно или др.)

Руководитель практики
от организации

М.П. должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

«_____» _____ 20____ г.

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

ДНЕВНИК
производственной практики
(указать нужное)

ПП.03.01 Производственная практика
наименование практики

по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания
и эксплуатации номерного фонда

Студент Иванов Иван Иванович / _____ /
Ф.И.О. подпись

Группа № 1111-1, 4 курс

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Место прохождения практики:

полное наименование организации

Руководители практики:

от колледжа _____
должность, Ф.И.О.

от организации _____
должность, Ф.И.О.

Сроки прохождения практики _____

г. Дмитров, 20__ г.

Дата	Выполняемая работа	Кол-во часов	Отметка о выполнении	Подпись непосредственного руководителя по месту прохождения практики
	Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.	6		
	Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих.	6		
	Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.	6		
	Проведение контроля готовности номеров к заселению.	6		
	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	6		
	Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.	6		
	Ведение учета забытых вещей. Работа с просьбами и жалобами гостей.	6		
	Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества.	6		
	Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.	6		
	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг. Оформление отчетной документации.	6		
	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах. Оформление актов на списание малоценного инвентаря.	6		
	Предоставление дневника по практике и других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.	6		

Руководители практики:

от колледжа

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

от организации

М.П., должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

ОТЧЕТ
о прохождении производственной практики
(указать нужное)

ПП.03.01 Производственная практика
наименование практики

по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания
и эксплуатации номерного фонда

Студент Иванов Иван Иванович / _____ /
Ф.И.О. подпись

Группа № 1111-1, 4 курс

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Место прохождения практики:

полное наименование организации

Руководители практики:

от колледжа _____
должность, Ф.И.О.

от организации _____
должность, Ф.И.О.

Сроки прохождения практики _____

Руководитель практики от организации
(ФИО, должность)
(рекомендуемая оценка)
(дата, подпись)

Руководители практики от колледжа
(ФИО, должность)
(итоговая оценка)
(дата, подпись)

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



**ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ ПМ.04 «ОРГАНИЗАЦИЯ И
КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ
БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ»**

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Серебрякова О.Е., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Сервиса, туризма и организации перевозок

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Савина Е.В.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по производственной практике профессионального модуля ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках практики	Методы оценки	Критерии оценки
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Экспертная оценка предоставляемого пакета документов (дневник, отчет о прохождении практики, аттестационный лист, характеристика).	«Отлично» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «отлично».
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.		
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.		
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.		
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.		«Хорошо» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся достаточно полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.		итогах прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «хорошо».
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.		«Удовлетворительно» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов с нарушением сроков. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите с обучающийся частично отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «удовлетворительно».
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.		«Неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся: не предоставляет полный пакет документов. Оформление необходимых документов не отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся не может ответить на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает «неудовлетворительно», общие и профессиональные компетенции не освоены.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.		
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.		
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.		
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.		

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.		

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

В период прохождения производственной практики обучающиеся обязаны вести документацию (образцы представлены в Приложениях):

1. Отчет о прохождении практики.
2. Дневник практики.
3. Характеристика обучающегося при прохождении практики.
4. Аттестационный лист.
5. Индивидуальное задание на практику.

Порядок оформления отчета по результатам прохождения практики

Отчет по практике должен иметь следующую структуру:

- Титульный лист.
- Оглавление.
- Введение.
- Основная часть.
- Заключение.
- Список использованных источников.
- Приложения.

Титульный лист должен быть оформлен по образцу (см. Приложение). Содержание включает введение, наименование разделов, подразделов, пунктов, заключения и приложений с указанием страниц, с которых начинаются эти элементы отчета.

Во введении определяются цели и задачи прохождения практики, отражаются сроки и условия прохождения практики.

Основная часть отчета должна отражать существо, методику и основные результаты прохождения практики. Основная часть должна содержать:

- характеристику организации-базы практики (включая ее полное и сокращенное наименование (при наличии), юридический и фактический адрес, цели и задачи, организационную структуру с указанием отдела (службы), в котором обучающийся проходит практику. Также следует охарактеризовать структуру, задачи и функции отдела (службы), в котором обучающийся проходит практику, проанализировать должностные инструкции сотрудника-наставника и т.д. При возможности рекомендуется сопровождение фотоматериалами);

- виды производственных работ, выполняемых обучающимся в ходе практики (конкретизируются основные виды работ, отраженные практикантом в дневнике практики в соответствии с программой практики).

Заключение должно содержать:

- оценку полноты решений поставленных задач;
- краткие выводы по результатам прохождения практики.

Список использованных источников должен содержать сведения об источниках, использованных при составлении отчета по практике. Приложения включают материалы, дополняющие отчет, промежуточные таблицы, иллюстрации вспомогательного характера.

Технические требования к отчету по практике

Отчет должен быть выполнен на персональном компьютере через 1,5 интервала шрифтом Times New Roman, размер шрифта - 14 пт. Размер шрифта в таблицах – 12 пт. через одинарный интервал, без отступов. Поля: верхнее и нижнее - 20 мм, левое - 30 мм, правое - 10 мм. Каждый новый раздел начинается с новой страницы; это же правило относится к другим основным структурным частям отчета (введению, заключению, списку использованных источников, приложениям и т.д.).

Страницы отчета с рисунками и приложениями должны иметь сквозную нумерацию. Первой страницей является титульный лист, на котором номер страницы не проставляется.

Титульный лист и оглавление оформляются по установленному образцу (Приложение 2). Рекомендуем (но не обязательно) для создания оглавления воспользоваться опцией программы MS Word, которая находится по следующему пути: пункт меню Вставка, в появившемся меню выбираем пункт Ссылка, в появившемся меню выбираем пункт Оглавление и указатели.

Правила оформления таблиц, рисунков, графиков

Таблицы и рисунки должны иметь названия и порядковую нумерацию (например, табл. 1, рис. 3). Нумерация таблиц и рисунков должна быть сквозной для всего текста отчета. Порядковый номер таблицы проставляется в правом верхнем углу над ее названием. В каждой таблице следует указывать единицы измерения показателей и период времени, к которому относятся данные. Если единица измерения в таблице является общей для всех числовых табличных данных, то ее приводят в заголовке таблицы после ее названия.

Порядковый номер рисунка и его название проставляются под рисунком. При построении графиков по осям координат вводятся соответствующие показатели, буквенные обозначения которых выносятся на концы координатных осей, фиксируемые стрелками. При необходимости вдоль координатных осей делаются поясняющие надписи.

При использовании в отчете материалов, заимствованных из литературных источников, цитировании различных авторов, необходимо делать соответствующие ссылки, а в конце работы помещать список использованной литературы.

Правила оформления библиографического списка

Библиографический список включает в себя литературные, статистические и другие источники, материалы которых использовались при написании бакалаврской работы, дипломной работы или магистерской диссертации. Он состоит из таких литературных источников, как монографическая и учебная литература, периодическая литература (статьи из журналов и газет), законодательные и инструктивные материалы, статистические сборники и другие отчетные и учетные материалы, Интернет-сайты.

Способы расположения материала в списке литературы могут быть следующие: алфавитный, хронологический, по видам изданий, по характеру содержания, по мере появления в тексте. При алфавитном способе фамилии авторов и заглавий произведений (если автор не указан) размещаются строго по алфавиту. В одном списке разные алфавиты не смешиваются, иностранные источники обычно размещают в конце перечня всех материалов. Принцип расположения в алфавитном списке – "слово за словом", т.е. при совпадении первых слов - по алфавиту вторых и т.д., при нескольких работах одного автора - по алфавиту заглавий, при авторах-однофамильцах - по идентифицирующим признакам (младший, старший, отец, сын - от старших к младшим), при нескольких работах авторов, написанных им в соавторстве с другими - по алфавиту фамилий соавторов.

Библиографический список, построенный по характеру содержания описанных в нем источников, применяется в работах с небольшим объемом использованной литературы. Порядок расположения основных групп записей здесь таков: сначала общие или основополагающие работы, затем источники более частные, конкретного характера.

В библиографическом списке, составленном по порядку упоминания в тексте, сведения об источниках следует нумеровать цифрами с точкой. Связь ссылок и библиографического списка устанавливается по номеру источника или произведения в списке, заключенного в квадратные скобки.

При оформлении библиографического списка указываются все реквизиты книги: фамилия и инициалы автора, название книги, место издания, название издательства и количество страниц. Для статей, опубликованных в периодической печати, следует указывать наименование издания, номер, год, а также занимаемые страницы.

Правила оформления ссылок на использованные литературные источники

При цитировании текста цитата приводится в кавычках, а после нее в квадратных скобках указывается ссылка на литературный источник по списку использованной литературы и номер страницы, на которой в этом источнике помещен цитируемый текст.

Если делается ссылка на источник, но цитата из него не приводится, то достаточно в круглых скобках указать фамилию автора и год в соответствии со списком использованной литературы без приведения номеров страниц. Такой порядок оформления ссылок на литературные источники позволяет избежать повторения названий источников при многократном их использовании в тексте.

Например: [15, с. 237-239]

(Гребнев, 1999)

(Fogel, 1992a, 1993a)

Правила оформления приложений

Приложение – заключительная часть отчета (не обязательная), которая имеет дополнительное, обычно справочное значение, но является необходимой для более полного освещения темы. По содержанию приложения могут быть очень разнообразны: копии подлинных документов, выдержки из отчетных материалов, отдельные положения из инструкций и правил и т.д. По форме они могут представлять собой текст, таблицы, графики, карты.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и иметь тематический заголовок. При наличии в работе более одного приложения их следует пронумеровать. Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна быть сквозной и продолжать общую нумерацию страниц основного текста. Связь основного текста с приложениями осуществляется через ссылки, которые употребляются со словом «смотри», оно обычно сокращается и заключается вместе с шифром в круглые скобки по форме. Отражение приложения в оглавлении работы делается в виде самостоятельной рубрики с полным названием каждого приложения.

По итогам практики обучающийся должен предоставить аттестационный лист и характеристику. Образцы указанных документов представлены в Приложениях. При заполнении характеристики руководителю практики от профильной организации необходимо отметить основные показатели выполнения производственных заданий, освоения общих и профессиональных компетенций (предусмотренных федеральным образовательным стандартом по специальности).

Текущий контроль успеваемости и оценка результатов прохождения производственной практики осуществляется руководителем практики от образовательной организации в процессе выполнения обучающимися заданий, по итогам проверки дневника практики и отчета по практике.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Кол-во часов	Виды производственных работ
1.	Подготовительный этап.	6	Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.
2.	Основной этап.	60	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.

			Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Оформление принятых заявок на резервирование номеров. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Внесение изменений в заказ на бронирование. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

3.	Итоговый этап.	6	Предоставление дневника по практике и других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.
	Итого:	72	

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой по производственной практике ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж»

1. Как организовать эффективное распределение задач между сотрудниками отдела бронирования в течение рабочей смены?
2. Что такое «утренняя планерка» (briefing) и какова ее роль в организации работы отдела?
3. Разработайте алгоритм действий руководителя при подготовке к высокому сезону (организационные мероприятия, обучение, найм).
4. Какие стандарты телефонного этикета должны соблюдать сотрудники службы бронирования?
5. Как внедрить и поддерживать единые стандарты обслуживания при бронировании через различные каналы (телефон, email, онлайн-чат)?
6. Опишите процедуру введения в должность и обучения нового сотрудника службы бронирования.
7. Как организовать эффективное взаимодействие службы бронирования с отделом маркетинга при разработке и внедрении спецпредложений?
8. Каков порядок действий при групповом бронировании? В чем его особенности?
9. Как осуществляется координация работы службы бронирования с конференц-службой при заезде участников мероприятий?
10. Как организовать работу с корпоративными клиентами и постоянными гостями (программы лояльности)?
11. Какие ключевые показатели эффективности (KPI) используются для оценки работы сотрудников службы бронирования?
12. Что такое «конверсия» (conversion rate) и как она рассчитывается? Какие факторы на нее влияют?
13. Как проводится выборочная проверка качества внесенных бронирований и с какой целью?

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «отлично».

«Хорошо» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся достаточно полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «хорошо».

«Удовлетворительно» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов с нарушением сроков. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите с обучающийся частично отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и

аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «удовлетворительно».

«Неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся: не предоставляет полный пакет документов. Оформление необходимых документов не отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся не может ответить на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает «неудовлетворительно», общие и профессиональные компетенции не освоены.

Приложения

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ
НА ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ ПРАКТИКУ**

по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования
и продаж

студенту Иванову Ивану Ивановичу
(фамилия, имя, отчество)

специальности 43.02.14 Гостиничное дело курс 2 группа 1111-1

Наименование организации (предприятия) Подмосковный политехнический колледж

За время прохождения производственной практики по профессиональному модулю ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж в объеме 72 час. (2 нед.) студент должен выполнять работы, связанные с овладением следующими общими и профессиональными компетенциями:

Код	Наименование результата освоения программы (компетенции)
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Задание выдал, календарный план-график составил
Руководитель практики от колледжа:

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

Задание и календарный план-график согласованы
Руководитель практики от профильной организации:

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

Задание принял к исполнению, с календарным планом- графиком ознакомлен
Студент:

Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

Инструктаж по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка проведен.
Руководитель практики от профильной организации:

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

С инструктажем ознакомлен
Студент:

Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

производственной практики по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности
работников службы бронирования и продаж
(наименование практики, при необходимости – с указанием профессионального модуля)

Иванов Иван Иванович,
(Ф.И.О. обучающегося в именительном падеже)

обучающийся(аяся) на 2 курсе, группа 1111-1, по специальности 43.02.14 Гостиничное дело
успешно прошел(ла)¹ производственную практику
(наименование практики)

в _____
(полное наименование места прохождения практики)

по профессиональному модулю ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности
работников службы бронирования и продаж
(наименование модуля; не указывается для преддипломной практики)

в объеме 72 часа (2 недели) с «_____» _____ 20__ г. по «_____» _____ 20__ г.

Виды и качество выполнения работ

Виды производственных работ, выполненных обучающимся во время практики	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика
Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.	Соответствует предъявленным требованиям
Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.	Соответствует предъявленным требованиям
Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	Соответствует предъявленным требованиям
Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.	Соответствует предъявленным требованиям
Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	Соответствует предъявленным требованиям
Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.	Соответствует предъявленным требованиям
Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	Соответствует предъявленным требованиям
Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	Соответствует предъявленным требованиям

¹ Или указать иное.

Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке.	Соответствует предъявленным требованиям
Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.	Соответствует предъявленным требованиям
Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.	Соответствует предъявленным требованиям
Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.	Соответствует предъявленным требованиям
Оформление принятых заявок на резервирование номеров.	Соответствует предъявленным требованиям
Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования.	Соответствует предъявленным требованиям
Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.	Соответствует предъявленным требованиям
Внесение изменений в заказ на бронирование.	
Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.	
Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.	
Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	
Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	Соответствует предъявленным требованиям
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Соответствует предъявленным требованиям
Предоставление дневника по практике и других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.	Соответствует предъявленным требованиям

Иванов Иван Иванович при прохождении практики **приобрел(а) практический опыт:**

- планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности работников службы бронирования и продаж;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта;

- определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

Руководители практики:

от колледжа

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

от организации

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

«_____» _____ 20____ г.

ХАРАКТЕРИСТИКА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Наименование практики: производственная практика

Иванов Иван Иванович

(Ф.И.О. обучающегося в именительном падеже)

обучающийся(аяся) в Подмосковном политехническом колледже на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело успешно прошел(ла) производственную практику [по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж] в объеме 72 час. (2 нед.) с « » 20 г. по « » 20 г. в организации

(полное наименование организации, юридический адрес)

Показатели выполнения производственных заданий:

Уровень теоретической подготовки:

соответствует знаниям и умениям, предусмотренным программой практики

Освоенные виды работ, качество, самостоятельность, интерес, инициатива:

Иванов И.И. выполнял(а) порученные задания качественно, самостоятельно, инициативно, проявлял(а) интерес к будущей профессии

Трудовая дисциплина и соблюдение техники безопасности:

соблюдалась в период прохождения производственной практики

Особые замечания и предложения руководителя практики:

замечания отсутствуют

В ходе практики обучающимся **освоены** профессиональные и общие компетенции в соответствии с рабочей программой практики и федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по данной образовательной программе.

Оценка практики _____

(отлично, хорошо, удовлетворительно или др.)

Руководитель практики

от организации

М.П. должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

«_____» _____ 20____ г.

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

ДНЕВНИК
производственной практики
(указать нужное)

ПП.04.01 Производственная практика
наименование практики

по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования
и продаж

Студент Иванов Иван Иванович / _____ /
Ф.И.О. подпись

Группа № 1111-1, 2 курс

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Место прохождения практики:

полное наименование организации

Руководители практики:

от колледжа _____
должность, Ф.И.О.

от организации _____
должность, Ф.И.О.

Сроки прохождения практики _____

г. Дмитров, 20__ г.

Дата	Выполняемая работа	Кол-во часов	Отметка о выполнении	Подпись непосредственного руководителя по месту прохождения практики
	Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.	6		
	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	6		
	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	6		
	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	6		
	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке.	6		
	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.	6		
	Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования	6		

	и возможных штрафных санкциях. Оформление принятых заявок на резервирование номеров.			
	Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.	6		
	Внесение изменений в заказ на бронирование. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.	6		
	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	6		
	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	6		
	Предоставление дневника по практике и других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.	6		

Руководители практики:

от колледжа

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

от организации

М.П., должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

ОТЧЕТ
о прохождении производственной практики
(указать нужное)

ПП.04.01 Производственная практика
наименование практики

по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования
и продаж

Студент Иванов Иван Иванович / _____ /
Ф.И.О. подпись

Группа № 1111-1, 2 курс

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Место прохождения практики:

полное наименование организации

Руководители практики:

от колледжа _____
должность, Ф.И.О.

от организации _____
должность, Ф.И.О.

Сроки прохождения практики _____

Руководитель практики от организации
(ФИО, должность)
(рекомендуемая оценка)
(дата, подпись)

Руководители практики от колледжа
(ФИО, должность)
(итоговая оценка)
(дата, подпись)

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



**ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ ПМ.05 «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО
ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ,
ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ»**

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Серебрякова О.Е., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Сервиса, туризма и организации перевозок

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Савина Е.В.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по производственной практике профессионального модуля ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках практики	Методы оценки	Критерии оценки
ПК 5.1. Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.	Экспертная оценка предоставляемого пакета документов (дневник, отчет о прохождении практики, аттестационный лист, характеристика).	«Отлично» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «отлично».
ПК 5.2. Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.		
ПК 5.3. Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.		
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.		
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.		
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.		«Хорошо» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся достаточно полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.		оценки «хорошо».
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.		«Удовлетворительно» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов с нарушением сроков. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите с обучающийся частично отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «удовлетворительно».
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.		«Неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся: не предоставляет полный пакет документов. Оформление необходимых документов не отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся не может ответить на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает «неудовлетворительно», общие и профессиональные компетенции не освоены.
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.		
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.		
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.		
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.		

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

В период прохождения производственной практики обучающиеся обязаны вести документацию (образцы представлены в Приложениях):

1. Отчет о прохождении практики.
2. Дневник практики.
3. Характеристика обучающегося при прохождении практики.
4. Аттестационный лист.
5. Индивидуальное задание на практику.

Порядок оформления отчета по результатам прохождения практики

Отчет по практике должен иметь следующую структуру:

- Титульный лист.
- Оглавление.
- Введение.
- Основная часть.
- Заключение.
- Список использованных источников.
- Приложения.

Титульный лист должен быть оформлен по образцу (см. Приложение). Содержание включает введение, наименование разделов, подразделов, пунктов, заключения и приложений с указанием страниц, с которых начинаются эти элементы отчета.

Во введении определяются цели и задачи прохождения практики, отражаются сроки и условия прохождения практики.

Основная часть отчета должна отражать существо, методику и основные результаты прохождения практики. Основная часть должна содержать:

- характеристику организации-базы практики (включая ее полное и сокращенное наименование (при наличии), юридический и фактический адрес, цели и задачи, организационную структуру с указанием отдела (службы), в котором обучающийся проходит практику. Также следует охарактеризовать структуру, задачи и функции отдела (службы), в котором обучающийся проходит практику, проанализировать должностные инструкции сотрудника-наставника и т.д. При возможности рекомендуется сопровождение фотоматериалами);

- виды производственных работ, выполняемых обучающимся в ходе практики (конкретизируются основные виды работ, отраженные практикантом в дневнике практики в соответствии с программой практики).

Заключение должно содержать:

- оценку полноты решений поставленных задач;
- краткие выводы по результатам прохождения практики.

Список использованных источников должен содержать сведения об источниках, использованных при составлении отчета по практике. Приложения включают материалы, дополняющие отчет, промежуточные таблицы, иллюстрации вспомогательного характера.

Технические требования к отчету по практике

Отчет должен быть выполнен на персональном компьютере через 1,5 интервала шрифтом Times New Roman, размер шрифта - 14 пт. Размер шрифта в таблицах – 12 пт. через одинарный интервал, без отступов. Поля: верхнее и нижнее - 20 мм, левое - 30 мм, правое - 10 мм. Каждый новый раздел начинается с новой страницы; это же правило относится к другим основным структурным частям отчета (введению, заключению, списку использованных источников, приложениям и т.д.).

Страницы отчета с рисунками и приложениями должны иметь сквозную нумерацию. Первой страницей является титульный лист, на котором номер страницы не проставляется.

Титульный лист и оглавление оформляются по установленному образцу (Приложение 2). Рекомендуем (но не обязательно) для создания оглавления воспользоваться опцией программы MS Word, которая находится по следующему пути: пункт меню Вставка, в появившемся меню выбираем пункт Ссылка, в появившемся меню выбираем пункт Оглавление и указатели.

Правила оформления таблиц, рисунков, графиков

Таблицы и рисунки должны иметь названия и порядковую нумерацию (например, табл. 1, рис. 3). Нумерация таблиц и рисунков должна быть сквозной для всего текста отчета. Порядковый номер таблицы проставляется в правом верхнем углу над ее названием. В каждой таблице следует указывать единицы измерения показателей и период времени, к которому относятся данные. Если единица измерения в таблице является общей для всех числовых табличных данных, то ее приводят в заголовке таблицы после ее названия.

Порядковый номер рисунка и его название проставляются под рисунком. При построении графиков по осям координат вводятся соответствующие показатели, буквенные обозначения которых выносятся на концы координатных осей, фиксируемые стрелками. При необходимости вдоль координатных осей делаются поясняющие надписи.

При использовании в отчете материалов, заимствованных из литературных источников, цитировании различных авторов, необходимо делать соответствующие ссылки, а в конце работы помещать список использованной литературы.

Правила оформления библиографического списка

Библиографический список включает в себя литературные, статистические и другие источники, материалы которых использовались при написании бакалаврской работы, дипломной работы или магистерской диссертации. Он состоит из таких литературных источников, как монографическая и учебная литература, периодическая литература (статьи из журналов и газет), законодательные и инструктивные материалы, статистические сборники и другие отчетные и учетные материалы, Интернет-сайты.

Способы расположения материала в списке литературы могут быть следующие: алфавитный, хронологический, по видам изданий, по характеру содержания, по мере появления в тексте. При алфавитном способе фамилии авторов и заглавий произведений (если автор не указан) размещаются строго по алфавиту. В одном списке разные алфавиты не смешиваются, иностранные источники обычно размещают в конце перечня всех материалов. Принцип расположения в алфавитном списке – "слово за словом", т.е. при совпадении первых слов - по алфавиту вторых и т.д., при нескольких работах одного автора - по алфавиту заглавий, при авторах-однофамильцах - по идентифицирующим признакам (младший, старший, отец, сын - от старших к младшим), при нескольких работах авторов, написанных им в соавторстве с другими - по алфавиту фамилий соавторов.

Библиографический список, построенный по характеру содержания описанных в нем источников, применяется в работах с небольшим объемом использованной литературы. Порядок расположения основных групп записей здесь таков: сначала общие или основополагающие работы, затем источники более частные, конкретного характера.

В библиографическом списке, составленном по порядку упоминания в тексте, сведения об источниках следует нумеровать цифрами с точкой. Связь ссылок и библиографического списка устанавливается по номеру источника или произведения в списке, заключенного в квадратные скобки.

При оформлении библиографического списка указываются все реквизиты книги: фамилия и инициалы автора, название книги, место издания, название издательства и количество страниц. Для статей, опубликованных в периодической печати, следует указывать наименование издания, номер, год, а также занимаемые страницы.

Правила оформления ссылок на использованные литературные источники

При цитировании текста цитата приводится в кавычках, а после нее в квадратных скобках указывается ссылка на литературный источник по списку использованной литературы и номер страницы, на которой в этом источнике помещен цитируемый текст.

Если делается ссылка на источник, но цитата из него не приводится, то достаточно в круглых скобках указать фамилию автора и год в соответствии со списком использованной литературы без приведения номеров страниц. Такой порядок оформления ссылок на литературные источники позволяет избежать повторения названий источников при многократном их использовании в тексте.

Например: [15, с. 237-239]

(Гребнев, 1999)

(Fogel, 1992a, 1993a)

Правила оформления приложений

Приложение – заключительная часть отчета (не обязательная), которая имеет дополнительное, обычно справочное значение, но является необходимой для более полного освещения темы. По содержанию приложения могут быть очень разнообразны: копии подлинных документов, выдержки из отчетных материалов, отдельные положения из инструкций и правил и т.д. По форме они могут представлять собой текст, таблицы, графики, карты.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и иметь тематический заголовок. При наличии в работе более одного приложения их следует пронумеровать. Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна быть сквозной и продолжать общую нумерацию страниц основного текста. Связь основного текста с приложениями осуществляется через ссылки, которые употребляются со словом «смотри», оно обычно сокращается и заключается вместе с шифром в круглые скобки по форме. Отражение приложения в оглавлении работы делается в виде самостоятельной рубрики с полным названием каждого приложения.

По итогам практики обучающийся должен предоставить аттестационный лист и характеристику. Образцы указанных документов представлены в Приложениях. При заполнении характеристики руководителю практики от профильной организации необходимо отметить основные показатели выполнения производственных заданий, освоения общих и профессиональных компетенций (предусмотренных федеральным образовательным стандартом по специальности).

Текущий контроль успеваемости и оценка результатов прохождения производственной практики осуществляется руководителем практики от образовательной организации в процессе выполнения обучающимися заданий, по итогам проверки дневника практики и отчета по практике.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Кол-во часов	Виды производственных работ
1.	Подготовительный этап.	6	Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.
2.	Основной этап.	60	Знакомство с нормативными документами и инструкциями, касающимися выполняемой работы. Знакомство с расположением и оснащением номеров гостиницы. Отработка навыков встречи и приветствия гостей. Отработка навыков по выдаче ключей от номеров. Отработка навыков по организации хранения ценностей гостей. Отработка навыков по информированию гостей о платных услугах и их

			предоставлению. Отработка навыков по рассмотрению жалоб гостей и принятия по ним необходимых мер. Отработка навыков организации отъезда и проводов гостей.
3.	Итоговый этап.	6	Предоставление дневника по практике и других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.
	Итого:	72	

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой по производственной практике ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

1. Действия портье при обнаружении пожара или срабатывании системы пожарной сигнализации.
2. «Правила внутреннего трудового распорядка» и их роль в функционировании гостиницы.
3. Линейная организационная структура гостиницы, её преимущества и недостатки.
4. Роль и основные функции службы приема и размещения (Front Office).
5. Алгоритм взаимодействия службы приема и размещения со службой горничных при заселении гостя.
6. Причины и порядок взаимодействия портье со службой безопасности отеля.
7. Важность эффективного взаимодействия между службой приема и службой питания (F&B).
8. Роль финансовой службы (бухгалтерии) в процессе выезда гостя.
9. Основные каналы поступления бронирований в гостиницу.
10. Обязательная информация для подтвержденного бронирования.
11. Понятие «overbooking» (сверхбронирование) и связанные с ним риски.
12. Процедура приема и обработки заявки на бронирование по телефону.
13. Основные причины и порядок передачи бронирования в другую гостиницу.
14. Разница между гарантированным и негарантированным бронированием.
15. Пошаговая процедура заезда и регистрации гостя с подтвержденным бронированием.
16. Действия портье при заезде гостя без бронирования.
17. Документы, необходимые для регистрации российского гражданина в гостинице.
18. Порядок и необходимые документы для регистрации иностранных граждан.

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «отлично».

«Хорошо» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся достаточно полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «хорошо».

«Удовлетворительно» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов с нарушением сроков. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите с обучающийся частично отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «удовлетворительно».

«Неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся: не предоставляет полный пакет документов. Оформление необходимых документов не отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся не может ответить на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает «неудовлетворительно», общие и профессиональные компетенции не освоены.

Приложения

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ
НА ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ ПРАКТИКУ**

по ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям
служащих

студенту _____ Иванову Ивану Ивановичу _____
(фамилия, имя, отчество)

специальности 43.02.14 Гостиничное дело курс 3 группа 1111-1

Наименование организации (предприятия) _____ Подмосковный политехнический колледж _____

За время прохождения производственной практики по профессиональному модулю ПМ.05
Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих в
объеме 72 час. (2 нед.) студент должен выполнять работы, связанные с овладением
следующими общими и профессиональными компетенциями:

Код	Наименование результата освоения программы (компетенции)
ПК 5.1.	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.
ПК 5.2.	Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
ПК 5.3.	Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Задание выдал, календарный план-график составил
Руководитель практики от колледжа:

_____ / _____ /
должность, Ф.И.О. подпись

Задание и календарный план-график согласованы
Руководитель практики от профильной организации:

_____ / _____ /
должность, Ф.И.О. подпись

Задание принял к исполнению, с календарным планом- графиком ознакомлен
Студент: _____

/ _____ /
подпись

Инструктаж по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка проведен.
Руководитель практики от профильной организации:

_____ / _____ /
должность, Ф.И.О. подпись

С инструктажем ознакомлен
Студент: _____

/ _____ /
подпись

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

производственной практики по ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким
профессиям рабочих, должностям служащих
(наименование практики, при необходимости – с указанием профессионального модуля)

Иванов Иван Иванович,
(Ф.И.О. обучающегося в именительном падеже)

обучающийся(аяся) на 3 курсе, группа 1111-1, по специальности 43.02.14 Гостиничное дело
успешно прошел(ла)¹ производственную практику
(наименование практики)

В _____
(полное наименование места прохождения практики)

по профессиональному модулю ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким
профессиям рабочих, должностям служащих
(наименование модуля; не указывается для преддипломной практики)

в объеме 72 часа (2 недели) с «_____» _____ 20__ г. по «_____» _____ 20__ г.

Виды и качество выполнения работ

Виды производственных работ, выполненных обучающимся во время практики	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика
Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.	Соответствует предъявленным требованиям
Знакомство с нормативными документами и инструкциями, касающимися выполняемой работы.	Соответствует предъявленным требованиям
Знакомство с расположением и оснащением номеров гостиницы.	Соответствует предъявленным требованиям
Отработка навыков встречи и приветствия гостей.	Соответствует предъявленным требованиям
Отработка навыков по выдаче ключей от номеров.	Соответствует предъявленным требованиям
Отработка навыков по организации хранения ценностей гостей.	Соответствует предъявленным требованиям
Отработка навыков по информированию гостей о платных услугах и их предоставлении.	Соответствует предъявленным требованиям
Отработка навыков по рассмотрению жалоб гостей и принятия по ним необходимых мер.	Соответствует предъявленным требованиям
Отработка навыков организации отъезда и проводов гостей.	Соответствует предъявленным требованиям
Предоставление дневника по практике и	Соответствует предъявленным требованиям

¹ Или указать иное.

других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.	

Иванов Иван Иванович при прохождении практики приобрел(а) практический опыт:

- приёма, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Руководители практики:

от колледжа

должность, Ф.И.О.

/_____/
подпись

от организации

должность, Ф.И.О.

/_____/
подпись

«_____» _____ 20____ г.

ХАРАКТЕРИСТИКА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Наименование практики: производственная практика

Иванов Иван Иванович

(Ф.И.О. обучающегося в именительном падеже)

обучающийся(аяся) в Подмосковном политехническом колледже на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело успешно прошел(ла) производственную практику [по ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих] в объеме 72 час. (2 нед.) с « » 20 г. по « » 20 г. в организации

(полное наименование организации, юридический адрес)

Показатели выполнения производственных заданий:

Уровень теоретической подготовки:

соответствует знаниям и умениям, предусмотренным программой практики

Освоенные виды работ, качество, самостоятельность, интерес, инициатива:

Иванов И.И. выполнял(а) порученные задания качественно, самостоятельно, инициативно, проявлял(а) интерес к будущей профессии

Трудовая дисциплина и соблюдение техники безопасности:

соблюдалась в период прохождения производственной практики

Особые замечания и предложения руководителя практики:

замечания отсутствуют

В ходе практики обучающимся **освоены** профессиональные и общие компетенции в соответствии с рабочей программой практики и федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по данной образовательной программе.

Оценка практики _____

(отлично, хорошо, удовлетворительно или др.)

Руководитель практики

от организации

М.П. должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

«_____» _____ 20____ г.

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

ДНЕВНИК
производственной практики
(указать нужное)

ПП.05.01 Производственная практика
наименование практики

по ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям
служащих

Студент Иванов Иван Иванович / _____ /
Ф.И.О. подпись

Группа № 1111-1, 3 курс

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Место прохождения практики:

полное наименование организации

Руководители практики:

от колледжа _____
должность, Ф.И.О.

от организации _____
должность, Ф.И.О.

Сроки прохождения практики _____

г. Дмитров, 20__ г.

Дата	Выполняемая работа	Кол-во часов	Отметка о выполнении	Подпись непосредственного руководителя по месту прохождения практики
	Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.	6		
	Знакомство с нормативными документами и инструкциями, касающимися выполняемой работы.	6		
	Знакомство с расположением и оснащением номеров гостиницы.	6		
	Отработка навыков встречи и приветствия гостей.	6		
	Отработка навыков по выдаче ключей от номеров.	6		
	Отработка навыков по организации хранения ценностей гостей.	6		
	Отработка навыков по информированию гостей о платных услугах и их предоставлении.	6		
	Отработка навыков по информированию гостей о платных услугах и их предоставлении.	6		
	Отработка навыков по рассмотрению жалоб гостей и принятия по ним необходимых мер.	6		
	Отработка навыков по рассмотрению жалоб гостей и принятия по ним необходимых мер.	6		
	Отработка навыков организации отъезда и проводов гостей.	6		
	Предоставление дневника по практике и других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.	6		

Руководители практики:

от колледжа

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

от организации

М.П., должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

ОТЧЕТ
о прохождении производственной практики
(указать нужное)

ПП.05.01 Производственная практика
наименование практики

по ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям
служащих

Студент Иванов Иван Иванович / _____ /
Ф.И.О. подпись

Группа № 1111-1, 3 курс

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Место прохождения практики:

полное наименование организации

Руководители практики:

от колледжа _____
должность, Ф.И.О.

от организации _____
должность, Ф.И.О.

Сроки прохождения практики _____

Руководитель практики от организации
(ФИО, должность)
(рекомендуемая оценка)
(дата, подпись)

Руководители практики от колледжа
(ФИО, должность)
(итоговая оценка)
(дата, подпись)

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

УД.01 ЕСТЕСТВОЗНАНИЕ

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Миронова Т.Е., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Миронова Т.Е.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Естествознание» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

		выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач. «Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

Наука о живой природе, изучающая строение, жизнедеятельность и развитие организмов, называется _____.

Эталон ответа: биология

2. Заполните пропуск:

Наука о веществах, их составе, строении, свойствах и превращениях называется _____.

Эталон ответа: химия

3. Заполните пропуск:

Наука о неживой природе, изучающая наиболее общие законы движения материи, структуру и свойства пространства и времени, называется _____.

Эталон ответа: физика

4. Заполните пропуск:

Планета, на которой мы живем, называется _____.

Эталон ответа: Земля

5. Заполните пропуск:

Самая близкая к Земле звезда — это _____.

Эталон ответа: Солнце

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

1. Заполните пропуски:

Смена дня и ночи происходит из-за _____ Земли вокруг своей оси.

Эталон ответа: вращения

2. Заполните пропуск:

Естественный спутник Земли называется _____.

Эталон ответа: Луна

3. Заполните пропуск:

Основной источник энергии для жизни на Земле — это энергия _____.

Эталон ответа: Солнца

4. Заполните пропуск:

Процесс, в ходе которого растения с помощью солнечного света производят питательные вещества (глюкозу) из углекислого газа и воды, называется _____.

Эталон ответа: фотосинтез

5. Заполните пропуск:

Самая мелкая единица строения и жизнедеятельности всех живых организмов — это _____.

Эталон ответа: клетка

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

1. Заполните пропуск:

Передача наследственной информации от родителей к потомкам происходит с помощью молекул дезоксирибонуклеиновой _____ (ДНК).

Эталон ответа: кислоты

2. Заполните пропуск:

Процесс медленного, непрерывного исторического развития живой природы, в результате которого появляются новые виды, называется _____.

Эталон ответа: эволюция

3. Заполните пропуск:

Три основных агрегатных состояния вещества — это твердое, жидкое и _____.

Эталон ответа: газообразное

4. Заполните пропуск:

Простейшая химическая реакция, при которой вещество соединяется с кислородом, называется реакцией _____ (горения, окисления).

Эталон ответа: окисления

5. Заполните пропуск:

Смесь газов, окружающая Землю, называется _____.

Эталон ответа: атмосферой

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

1. Заполните пропуск:

Водная оболочка Земли, включающая океаны, моря, реки и подземные воды, называется _____.

Эталон ответа: гидросферой

2. Заполните пропуск:

Твердая оболочка Земли, включающая земную кору и верхнюю часть мантии, называется _____.

Эталон ответа: литосферой

3. Заполните пропуск:

Ученый, который выдвинул и доказал теорию естественного отбора как главного двигателя эволюции, — Чарльз _____.

Эталон ответа: Дарвин

4. Заполните пропуск:

Явление взаимного притяжения всех тел Вселенной называется всемирным _____.

Эталон ответа: тяготением

5. Заполните пропуск:

Процесс разрушения горных пород и почв под действием воды, ветра и перепадов температур называется _____.

Эталон ответа: выветриванием

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

1. Заполните пропуск:

Явление, при котором под действием микроорганизмов органические остатки превращаются в неорганические вещества, называется _____.

Эталон ответа: разложением

2. Заполните пропуск:

Процесс выделения пара из воды растений через листья называется _____.

Эталон ответа: транспирацией

3. Заполните пропуск:

Наука о взаимодействиях живых организмов между собой и с окружающей их средой называется _____.

Эталон ответа: экологией

4. Заполните пропуск:

Саморегулирующаяся система живых организмов и неживых компонентов, связанных обменом веществ и потоком энергии, называется _____.

Эталон ответа: экосистемой

5. Заполните пропуск:

Увеличение средней температуры на Земле из-за накопления в атмосфере газов, удерживающих тепло (например, углекислого газа), называется _____ эффектом.

Эталон ответа: парниковым

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Естествознание — это комплекс наук о природе, включающий физику, химию, биологию, географию и астрономию.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Основным источником энергии для всех процессов на Земле является энергия ядра нашей планеты.

1) Верно

2) Неверно. Основным источником энергии для процессов на поверхности Земли является энергия Солнца.

3. Верно ли утверждение.

Фотосинтез — это процесс образования органических веществ из неорганических (воды и углекислого газа) на свету с выделением кислорода.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Клетка — это мельчайшая структурная и функциональная единица всех живых организмов.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

При дыхании растения, как и животные, поглощают кислород и выделяют углекислый газ.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Закон всемирного тяготения открыл английский ученый Исаак Ньютон.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Испарение — это переход вещества из жидкого состояния в газообразное, происходящий только при температуре кипения.

1) Верно

2) **Неверно. Испарение происходит с поверхности жидкости при любой температуре.**

3. Верно ли утверждение.

К агрегатным состояниям вещества относятся твердое, жидкое, газообразное и плазменное.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Земля вращается вокруг Солнца и одновременно вращается вокруг своей оси.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Смена времен года происходит из-за изменения расстояния от Земли до Солнца в течение года.

1) Верно

2) **Неверно. Смена времен года происходит из-за наклона оси вращения Земли к плоскости её орбиты, что приводит к изменению угла падения солнечных лучей.**

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

1. Верно ли утверждение.

Атмосфера — это водная оболочка Земли.

1) Верно

2) **Неверно. Атмосфера — это газовая (воздушная) оболочка Земли.**

2. Верно ли утверждение.

Наибольшую долю в составе атмосферного воздуха занимает кислород.

1) Верно

2) **Неверно. Наибольшую долю в составе атмосферного воздуха (около 78%) занимает азот.**

3. Верно ли утверждение.

Экология — это наука о взаимодействии живых организмов между собой и с окружающей их средой.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Любая экосистема способна к саморегуляции и поддержанию своего устойчивого состояния в определенных пределах устойчивости.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Молекула ДНК является носителем наследственной информации у всех живых организмов.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Теорию эволюции путем естественного отбора создал Чарльз Дарвин.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Химический элемент — это вещество, которое нельзя разложить на более простые вещества химическими методами.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

При химической реакции атомы одних элементов превращаются в атомы других.

- 1) Верно
- 2) Неверно. При химических реакциях атомы не превращаются друг в друга, происходит лишь перераспределение электронов и разрыв/образование химических связей между ними.

4. Верно ли утверждение.

Луна является источником света, поэтому мы видим её ночью.

- 1) Верно
- 2) Неверно. Луна не является источником света.

5. Верно ли утверждение.

Процесс разрушения горных пород под действием воды, ветра, перепадов температур и живых организмов называется выветриванием.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Все вещества состоят из мельчайших частиц — атомов и молекул.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Растворимость твердых веществ в воде всегда увеличивается при повышении температуры.

- 1) Верно
- 2) Неверно. Растворимость большинства (но не всех) твердых веществ в воде увеличивается при повышении температуры.

3. Верно ли утверждение.

Ископаемые останки вымерших организмов служат одним из доказательств биологической эволюции.

- 1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Парниковый эффект — это исключительно негативное явление, которого не существовало до появления промышленности.

1) Верно

2) Неверно. Естественный парниковый эффект существует миллиарды лет и необходим для поддержания жизни на Земле, удерживая часть тепла.

5. Верно ли утверждение.

Магнитное поле Земли защищает жизнь на планете от вредного космического излучения и частиц солнечного ветра.

1) Верно

2) Неверно.

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«Отлично» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«Хорошо» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«Удовлетворительно» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой

1. Дайте определение естествознанию как комплексной науке. Какие основные естественные науки в него входят?
2. Что такое научный метод? Перечислите его основные этапы (наблюдение, гипотеза, эксперимент и т.д.).
3. Объясните, в чем заключается главное отличие гипотезы от научной теории.
4. Что такое вещество? Назовите три основных агрегатных состояния вещества.
5. Что такое энергия? Приведите примеры превращения одного вида энергии в другой.
6. Опишите круговорот воды в природе. Какие силы и процессы его обеспечивают?
7. Объясните, какова роль Солнца как основного источника энергии для процессов на Земле (на примере фотосинтеза, круговорота воды, климата).
8. В чем состоит суть процесса фотосинтеза? Почему его называют основой жизни для большинства экосистем?
9. Что такое экосистема? Опишите на примере (лес, луг, озеро) взаимосвязь между живыми организмами и неживыми компонентами.
10. Объясните, почему смена дня и ночи, а также времен года происходит на Земле.
11. В чем разница между физическими и химическими явлениями? Приведите по два примера каждого.
12. Что такое наследственность и изменчивость? Какую роль они играют в эволюции живого?
13. Опишите, как работает механизм естественного отбора по Чарльзу Дарвину (на простом примере).
14. Что такое парниковый эффект? Объясните разницу между его естественным проявлением и усилением в результате деятельности человека.
15. Что такое клетка? Сформулируйте основные положения клеточной теории.
16. Раскройте понятие «устойчивое развитие». Как принципы естествознания (баланс в экосистемах, закон сохранения энергии) связаны с концепцией устойчивого развития человечества?
17. Докажите, что химические элементы, из которых состоит наше тело, имеют космическое происхождение (используйте знания из астрономии, химии и биологии).
18. Опишите взаимосвязь между литосферой, гидросферой, атмосферой и биосферой. Как изменение в одной из оболочек может повлиять на другие? (Приведите один конкретный пример, например, извержение вулкана или массовая вырубка лесов).
19. Что такое научно-техническая революция? Проанализируйте одно положительное и одно отрицательное последствие НТР для природы и человека с естественнонаучной точки зрения.
20. В чем значение биоразнообразия для устойчивости экосистем и для человека? К каким последствиям может привести его снижение?
21. Объясните, почему проблема чистой пресной воды является одной из ключевых для человечества. Какие естественнонаучные аспекты (физические, химические, биологические) здесь задействованы?
22. Как современные естественные науки (генетика, биохимия, физика) способствуют решению глобальных проблем человечества (продовольственной, энергетической, экологической)? Приведите один-два примера.
23. Сформулируйте, в чем, по вашему мнению, заключается главная ценность естественнонаучной картины мира для современного человека.

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа

Д.В. Бородин

“26” января 2026г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

УД.01 ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Алтухова М.В., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Миронова Т.Е.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по дисциплине «Основы исследовательской деятельности» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Задания открытого типа 1-5. Задания комбинированного типа 1-5.	«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

		выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач. «Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание

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

1. Заполните пропуск:

Понимание _____ исследовательской деятельности является основой для профессионального роста.

Эталон ответа: сущности

2. Заполните пропуск:

Социальная _____ исследовательской работы заключается в создании новых знаний.

Эталон ответа: значимость

3. Заполните пропуск:

Устойчивый _____ к исследовательской деятельности позволяет преодолевать трудности.

Эталон ответа: интерес

4. Заполните пропуск:

Осознание важности своей работы формирует у исследователя чувство _____.

Эталон ответа: ответственности

5. Заполните пропуск:

Профессиональная _____ исследователя требует соблюдения научной этики.

Эталон ответа: деятельность

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

1. Заполните пропуски:

Исследователь должен уметь организовать собственную _____, составляя рабочий график.

Эталон ответа: деятельность

2. Заполните пропуски:

Выбор _____ исследования зависит от темы и объекта изучения.

Эталон ответа: методов

3. Заполните пропуски:

После завершения работы необходимо оценить _____ выбранных методов.

Эталон ответа: эффективность

4. Заполните пропуски:

Рецензирование работы помогает оценить ее _____.

Эталон ответа: качество

5. Заполните пропуски:

Умение _____ рабочее время необходимо для своевременного выполнения исследования.

Эталон ответа: планировать

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

1. Заполните пропуск:

Перед началом эксперимента необходимо оценить возможные _____.

Эталон ответа: риски

2. Заполните пропуск:

При получении неожиданных результатов важно принять верное _____.

Эталон ответа: решение

3. Заполните пропуск:

Оценка _____ включает анализ возможных ошибок и их последствий.

Эталон ответа: рисков

4. Заполните пропуск:

В случае сбоя оборудования исследователь должен быстро найти _____.

Эталон ответа: решение

5. Заполните пропуск:

Способность работать в условиях _____ характеризует зрелого исследователя.

Эталон ответа: неопределенности

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

1. Заполните пропуск:

Для проведения исследования необходимо осуществлять _____ информации в библиотеках и базах данных.

Эталон ответа: поиск

2. Заполните пропуск:

Критический _____ литературы позволяет выявить пробелы в знаниях.

Эталон ответа: анализ

3. Заполните пропуск:

_____ достоверности источников является обязательным этапом работы.

Эталон ответа: Оценка

4. Заполните пропуск:

Поиск и _____ информации необходимы для профессионального развития.

Эталон ответа: анализ

5. Заполните пропуск:

Умение отличать научные источники от ненаучных называется информационной _____.

Эталон ответа: грамотностью

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

1. Заполните пропуск:

Использование электронных _____ позволяет быстро находить научные статьи.

Эталон ответа: каталогов

2. Заполните пропуск:

Специализированные программы для _____ данных помогают в их обработке.

Эталон ответа: анализа

3. Заполните пропуск:

Применение ИКТ способствует _____ исследовательской деятельности.

Эталон ответа: совершенствованию

4. Заполните пропуск:

Использование программ для проверки _____ упрощает написание работы.

Эталон ответа: уникальности

5. Заполните пропуск:

Онлайн-конференции являются примером использования ИКТ для _____ результатов.

Эталон ответа: презентации

Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных, с последующим объяснением своего выбора

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

1. Верно ли утверждение.

Социальная значимость исследовательской деятельности заключается только в получении ученой степени.

1) Верно

2) **Неверно. Социальная значимость исследовательской деятельности заключается в создании новых знаний, решении практических задач и развитии науки.**

2. Верно ли утверждение.

Устойчивый интерес к исследовательской деятельности проявляется в стремлении к постоянному профессиональному росту и освоению новых методов.

1) Верно

2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Понимание сущности исследовательской деятельности не требует знания научной этики.

1) Верно

2) **Неверно. Понимание сущности исследовательской деятельности обязательно включает знание и соблюдение принципов научной этики.**

4. Верно ли утверждение.

Осознание важности исследовательской работы формирует у ученого чувство ответственности за получаемые результаты.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Профессиональная деятельность исследователя требует систематического изучения научной литературы.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Организация исследовательской деятельности не требует планирования временных ресурсов.

1) Верно

2) **Неверно. Организация исследовательской деятельности требует тщательного планирования временных и материальных ресурсов.**

2. Верно ли утверждение.

Выбор методов исследования зависит исключительно от личных предпочтений ученого.

1) Верно

2) Неверно. Выбор методов исследования определяется целью, задачами и объектом исследования.

3. Верно ли утверждение.

Оценка эффективности методов исследования проводится путем анализа полученных результатов.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Рецензирование работы помогает оценить ее научную ценность и качество.

1) Верно

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Умение распределять рабочее время необходимо для соблюдения сроков выполнения исследования.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Оценка рисков в исследовательской деятельности включает анализ возможных методических ошибок.

1) Верно

2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

При получении непредвиденных результатов исследователь должен немедленно прекратить работу.

1) Верно

2) Неверно. При получении непредвиденных результатов исследователь должен проанализировать их причины и скорректировать ход работы.

3. Верно ли утверждение.

В случае технического сбоя исследователь должен самостоятельно принимать решение о дальнейших действиях.

1) Верно

2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Способность работать в условиях неопределенности не является важной для исследователя.

1) Верно

2) Неверно. Способность работать в условиях неопределенности является важным качеством исследователя.

5. Верно ли утверждение.

Анализ возможных последствий ошибок является частью оценки рисков.

1) Верно

2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Поиск информации в научных базах данных является обязательным этапом исследовательской работы.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

2. Верно ли утверждение.

Критический анализ литературы не требует проверки достоверности источников.

- 1) Верно
- 2) **Неверно. Критический анализ литературы обязательно включает оценку достоверности и релевантности источников.**

3. Верно ли утверждение.

Умение отличать научные источники от ненаучных называется информационной грамотностью.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

4. Верно ли утверждение.

Для профессионального развития исследователю достаточно изучать только российские научные работы.

- 1) Верно
- 2) **Неверно. Для профессионального развития исследователю необходимо изучать международный опыт и публикации в зарубежных изданиях.**

5. Верно ли утверждение.

Систематический анализ информации помогает выявить пробелы в изученности проблемы.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

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

1. Верно ли утверждение.

Использование электронных каталогов не влияет на эффективность поиска научной информации.

- 1) Верно
- 2) **Неверно. Использование электронных каталогов значительно повышает эффективность поиска научной информации.**

2. Верно ли утверждение.

Специализированные программы для статистической обработки данных помогают в анализе результатов.

- 1) Верно
- 2) Неверно.

3. Верно ли утверждение.

Участие в онлайн-конференциях не является формой использования ИКТ в исследовательской деятельности.

- 1) Верно
- 2) **Неверно. Участие в онлайн-конференциях является эффективной формой использования ИКТ для презентации результатов исследования.**

4. Верно ли утверждение.

Применение программ для проверки уникальности текста способствует соблюдению академической добросовестности.

1) **Верно**

2) Неверно.

5. Верно ли утверждение.

Современные ИКТ позволяют организовать совместную работу над исследованием в режиме онлайн.

1) **Верно**

2) Неверно.

Критерии оценки заданий открытого и комбинированного типа

«**Отлично**» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 80-100%.

«**Хорошо**» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 60-79%.

«**Удовлетворительно**» (зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет 40-59%.

«**Неудовлетворительно**» (не зачтено) ставится, если доля правильных ответов составляет менее 40%.

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой

1. Перечислите основные этапы организации исследовательской деятельности.
2. Каковы критерии выбора темы для научно-исследовательской работы?
3. Что такое гипотеза исследования и каким требованиям она должна отвечать?
4. Опишите структуру классической научно-исследовательской работы.
5. Какова роль введения в структуре НИР? Какие элементы оно должно содержать?
6. Каково назначение теоретической и практической глав в исследовании?
7. Какие функции выполняет заключение в научной работе?
8. Что такое апробация результатов исследования?
9. В чем разница между планом и конспектом?
10. Назовите основные виды конспектов (текстуальный, свободный, тематический).
11. Что такое тезисы и в каких формах они могут представляться?
12. Каковы обязательные элементы структуры аннотации?
13. Чем рецензия отличается от аннотации?
14. Назовите основные структурные элементы рецензии на научную работу.
15. Каковы основные требования к оформлению текста научной работы (шрифт, интервал, поля)?
16. Как правильно оформить цитату в тексте научной работы?
17. Каковы основные правила составления библиографического списка (списка литературы)?
18. Как правильно оформлять таблицы и рисунки в приложении к работе?
19. Каковы основные цели и задачи защиты научно-исследовательской работы?
20. Какова рекомендуемая структура доклада для защиты НИР?
21. Какие визуальные средства (презентации, постеры) целесообразно использовать на защите и почему?
22. Назовите основные критерии, по которым обычно оценивается защита научного исследования.
23. Какие типичные ошибки допускают студенты при подготовке и проведении доклада?
24. Как эффективно построить ответ на критический вопрос во время защиты?
25. Приведите примеры использования исследовательских навыков в будущей профессиональной деятельности.
26. Как методы исследования могут применяться в маркетинговых или социологических опросах?
27. В чем заключается практическая значимость исследовательской деятельности для общества?
28. Как навыки критического мышления, развитые в исследовании, помогают в повседневной жизни?
29. Спроектируйте возможный план исследования на актуальную тему в вашей предметной области.
30. Какие личные качества, по вашему мнению, развивает у студента занятие исследовательской деятельностью?

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает высокий, продвинутый уровень сформированности компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно

его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает повышенный уровень сформированности компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает пороговый уровень сформированности компетенций, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



**ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ ПМ.01 «ОРГАНИЗАЦИЯ И
КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ
ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»**

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Серебрякова О.Е., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Сервиса, туризма и организации перевозок

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Савина Е.В.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по учебной практике профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках практики	Методы оценки	Критерии оценки
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Экспертная оценка предоставляемого пакета документов (дневник, отчет о прохождении практики, аттестационный лист, характеристика).	«Отлично» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «отлично».
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.		
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.		
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.		
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.		
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно		«Хорошо» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся достаточно полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.		оценки «хорошо».
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.		«Удовлетворительно» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов с нарушением сроков. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите с обучающийся частично отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «удовлетворительно».
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.		«Неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся: не предоставляет полный пакет документов. Оформление необходимых документов не отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся не может ответить на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает «неудовлетворительно», общие и профессиональные компетенции не освоены.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.		
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.		
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.		
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.		
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую		

деятельность профессиональной сфере.		

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

В период прохождения учебной практики обучающиеся обязаны вести документацию (образцы представлены в Приложениях):

1. Отчет о прохождении практики.
2. Дневник практики.
3. Характеристика обучающегося при прохождении практики.
4. Аттестационный лист.
5. Индивидуальное задание на практику.

Порядок оформления отчета по результатам прохождения практики

Отчет по практике должен иметь следующую структуру:

- Титульный лист.
- Оглавление.
- Введение.
- Основная часть.
- Заключение.
- Список использованных источников.
- Приложения.

Титульный лист должен быть оформлен по образцу (см. Приложение). Содержание включает введение, наименование разделов, подразделов, пунктов, заключения и приложений с указанием страниц, с которых начинаются эти элементы отчета.

Во введении определяются цели и задачи прохождения практики, отражаются сроки и условия прохождения практики.

Основная часть отчета должна отражать существо, методику и основные результаты прохождения практики. Основная часть должна содержать:

- характеристику организации-базы практики (включая ее полное и сокращенное наименование (при наличии), юридический и фактический адрес, цели и задачи, организационную структуру с указанием отдела (службы), в котором обучающийся проходит практику. Также следует охарактеризовать структуру, задачи и функции отдела (службы), в котором обучающийся проходит практику, проанализировать должностные инструкции сотрудника-наставника и т.д. При возможности рекомендуется сопровождение фотоматериалами);

- виды производственных работ, выполняемых обучающимся в ходе практики (конкретизируются основные виды работ, отраженные практикантом в дневнике практики в соответствии с программой практики).

Заключение должно содержать:

- оценку полноты решений поставленных задач;
- краткие выводы по результатам прохождения практики.

Список использованных источников должен содержать сведения об источниках, использованных при составлении отчета по практике. Приложения включают материалы, дополняющие отчет, промежуточные таблицы, иллюстрации вспомогательного характера.

Технические требования к отчету по практике

Отчет должен быть выполнен на персональном компьютере через 1,5 интервала шрифтом Times New Roman, размер шрифта - 14 пт. Размер шрифта в таблицах – 12 пт. через одинарный интервал, без отступов. Поля: верхнее и нижнее - 20 мм, левое - 30 мм, правое - 10 мм. Каждый новый раздел начинается с новой страницы; это же правило относится к другим основным структурным частям отчета (введению, заключению, списку использованных источников, приложениям и т.д.).

Страницы отчета с рисунками и приложениями должны иметь сквозную нумерацию. Первой страницей является титульный лист, на котором номер страницы не проставляется.

Титульный лист и оглавление оформляются по установленному образцу (Приложение 2). Рекомендуем (но не обязательно) для создания оглавления воспользоваться опцией программы MS Word, которая находится по следующему пути: пункт меню Вставка, в появившемся меню выбираем пункт Ссылка, в появившемся меню выбираем пункт Оглавление и указатели.

Правила оформления таблиц, рисунков, графиков

Таблицы и рисунки должны иметь названия и порядковую нумерацию (например, табл. 1, рис. 3). Нумерация таблиц и рисунков должна быть сквозной для всего текста отчета. Порядковый номер таблицы проставляется в правом верхнем углу над ее названием. В каждой таблице следует указывать единицы измерения показателей и период времени, к которому относятся данные. Если единица измерения в таблице является общей для всех числовых табличных данных, то ее приводят в заголовке таблицы после ее названия.

Порядковый номер рисунка и его название проставляются под рисунком. При построении графиков по осям координат вводятся соответствующие показатели, буквенные обозначения которых выносятся на концы координатных осей, фиксируемые стрелками. При необходимости вдоль координатных осей делаются поясняющие надписи.

При использовании в отчете материалов, заимствованных из литературных источников, цитировании различных авторов, необходимо делать соответствующие ссылки, а в конце работы помещать список использованной литературы.

Правила оформления библиографического списка

Библиографический список включает в себя литературные, статистические и другие источники, материалы которых использовались при написании бакалаврской работы, дипломной работы или магистерской диссертации. Он состоит из таких литературных источников, как монографическая и учебная литература, периодическая литература (статьи из журналов и газет), законодательные и инструктивные материалы, статистические сборники и другие отчетные и учетные материалы, Интернет-сайты.

Способы расположения материала в списке литературы могут быть следующие: алфавитный, хронологический, по видам изданий, по характеру содержания, по мере появления в тексте. При алфавитном способе фамилии авторов и заглавий произведений (если автор не указан) размещаются строго по алфавиту. В одном списке разные алфавиты не смешиваются, иностранные источники обычно размещают в конце перечня всех материалов. Принцип расположения в алфавитном списке – "слово за словом", т.е. при совпадении первых слов - по алфавиту вторых и т.д., при нескольких работах одного автора - по алфавиту заглавий, при авторах-однофамильцах - по идентифицирующим признакам (младший, старший, отец, сын - от старших к младшим), при нескольких работах авторов, написанных им в соавторстве с другими - по алфавиту фамилий соавторов.

Библиографический список, построенный по характеру содержания описанных в нем источников, применяется в работах с небольшим объемом использованной литературы. Порядок расположения основных групп записей здесь таков: сначала общие или основополагающие работы, затем источники более частные, конкретного характера.

В библиографическом списке, составленном по порядку упоминания в тексте, сведения об источниках следует нумеровать цифрами с точкой. Связь ссылок и библиографического списка устанавливается по номеру источника или произведения в списке, заключенного в квадратные скобки.

При оформлении библиографического списка указываются все реквизиты книги: фамилия и инициалы автора, название книги, место издания, название издательства и количество страниц. Для статей, опубликованных в периодической печати, следует указывать наименование издания, номер, год, а также занимаемые страницы.

Правила оформления ссылок на использованные литературные источники

При цитировании текста цитата приводится в кавычках, а после нее в квадратных скобках указывается ссылка на литературный источник по списку использованной литературы и номер страницы, на которой в этом источнике помещен цитируемый текст.

Если делается ссылка на источник, но цитата из него не приводится, то достаточно в круглых скобках указать фамилию автора и год в соответствии со списком использованной литературы без приведения номеров страниц. Такой порядок оформления ссылок на литературные источники позволяет избежать повторения названий источников при многократном их использовании в тексте.

Например: [15, с. 237-239]

(Гребнев, 1999)

(Fogel, 1992a, 1993a)

Правила оформления приложений

Приложение – заключительная часть отчета (не обязательная), которая имеет дополнительное, обычно справочное значение, но является необходимой для более полного освещения темы. По содержанию приложения могут быть очень разнообразны: копии подлинных документов, выдержки из отчетных материалов, отдельные положения из инструкций и правил и т.д. По форме они могут представлять собой текст, таблицы, графики, карты.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и иметь тематический заголовок. При наличии в работе более одного приложения их следует пронумеровать. Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна быть сквозной и продолжать общую нумерацию страниц основного текста. Связь основного текста с приложениями осуществляется через ссылки, которые употребляются со словом «смотри», оно обычно сокращается и заключается вместе с шифром в круглые скобки по форме. Отражение приложения в оглавлении работы делается в виде самостоятельной рубрики с полным названием каждого приложения.

По итогам практики обучающийся должен предоставить аттестационный лист и характеристику. Образцы указанных документов представлены в Приложениях. При заполнении характеристики руководителю практики от образовательной организации необходимо отметить основные показатели выполнения производственных заданий, освоения общих и профессиональных компетенций (предусмотренных федеральным образовательным стандартом по специальности).

Текущий контроль успеваемости и оценка результатов прохождения производственной практики осуществляется руководителем практики от образовательной организации в процессе выполнения обучающимися заданий, по итогам проверки дневника практики и отчета по практике.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Кол-во часов	Виды производственных работ
1.	Подготовительный этап.	6	Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.
2.	Основной этап.	60	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием

			техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих).
3.	Итоговый этап.	6	Предоставление дневника по практике и других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.
	Итого:	72	

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой по учебной практике ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения»

1. Какие методы используются для сбора обратной связи от гостей и анализа удовлетворенности?
2. Как организовать работу с повторяющимися жалобами и системными проблемами в обслуживании?
3. Опишите систему внутренних аудитов качества в службе приема.
4. Какие критерии используются для оценки эффективности работы фронт-офиса?
5. Как осуществляется контроль за соблюдением стандартов обслуживания в ночное время?
6. Какие меры принимаются для предотвращения конфликтных ситуаций с гостями?
7. Опишите процедуру урегулирования спора с гостем по вопросам оплаты.
8. Как контролируется своевременное выполнение просьб и запросов гостей?
9. Какие технологии (PMS, CRM, мобильные приложения) используются для повышения качества обслуживания?
10. Как оценить эффективность программы лояльности через показатели работы службы приема?
11. Как осуществляется планирование потребности в персонале службы приема?
12. Какие методы применяются для оптимизации процесса заселения (check-in) и сокращения времени ожидания гостей?
13. Опишите процедуру работы с овербукингом (overbooking) в гостинице.

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «отлично».

«Хорошо» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся достаточно полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «хорошо».

«Удовлетворительно» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов с нарушением сроков. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите с обучающийся частично отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «удовлетворительно».

«Неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся: не предоставляет полный пакет документов. Оформление необходимых документов не отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся не может ответить на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и

аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает «неудовлетворительно», общие и профессиональные компетенции не освоены.

Приложения

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ
НА УЧЕБНУЮ ПРАКТИКУ**

по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

студенту _____ Иванову Ивану Ивановичу _____
(фамилия, имя, отчество)

специальности _____ 43.02.14 Гостиничное дело _____ курс 2 группа 1111-1

Наименование организации (предприятия) _____ Подмосковный политехнический колледж _____

За время прохождения учебной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения в объеме 72 час. (2 нед.) студент должен выполнять работы, связанные с овладением следующими общими и профессиональными компетенциями:

Код	Наименование результата освоения программы (компетенции)
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Задание выдал, календарный план-график составил
Руководитель практики от колледжа:

_____ / _____ /
должность, Ф.И.О. подпись

Задание и календарный план-график согласованы
Руководитель практики от профильной организации:

_____ / _____ /
должность, Ф.И.О. подпись

Задание принял к исполнению, с календарным планом- графиком ознакомлен
Студент: _____

Ф.И.О. _____ / _____ /
подпись

Инструктаж по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка проведен.
Руководитель практики от профильной организации:

_____ / _____ /
должность, Ф.И.О. подпись

С инструктажем ознакомлен

Студент: _____ / _____ /
Ф.И.О. подпись

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

учебной практики по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников
службы приема и размещения

(наименование практики, при необходимости – с указанием профессионального модуля)

Иванов Иван Иванович

(Ф.И.О. обучающегося в именительном падеже)

обучающийся(аяся) на 2 курсе, группа 1111-1, по специальности 43.02.14 Гостиничное дело
успешно прошел(ла)¹ учебную практику

(наименование практики)

в Подмосковном политехническом колледже

(полное наименование места прохождения практики)

по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности
работников службы приема и размещения

(наименование модуля; не указывается для преддипломной практики)

в объеме 72 часа (2 недели) с « » 20 г. по « » 20 г.

Виды и качество выполнения работ

Виды производственных работ, выполненных обучающимся во время практики	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика
Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.	Соответствует предъявленным требованиям
Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения.	Соответствует предъявленным требованиям
Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.	Соответствует предъявленным требованиям
Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	Соответствует предъявленным требованиям
Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Соответствует предъявленным требованиям
Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей.	Соответствует предъявленным требованиям

¹ Или указать иное.

Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).	Соответствует предъявленным требованиям
Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	Соответствует предъявленным требованиям
Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	Соответствует предъявленным требованиям
Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	Соответствует предъявленным требованиям
Оформление и подготовка счетов гостей.	Соответствует предъявленным требованиям
Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	Соответствует предъявленным требованиям
Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	Соответствует предъявленным требованиям
Предоставление дневника по практике и других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.	Соответствует предъявленным требованиям

Иванов Иван Иванович при прохождении практики **приобрел(а) практический опыт:**

- разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

Руководители практики:

от колледжа

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

от организации

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

«_____» _____ 20____ г.

ХАРАКТЕРИСТИКА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Наименование практики: учебная практика

Иванов Иван Иванович

(Ф.И.О. обучающегося в именительном падеже)

обучающийся(аяся) в Подмосковном политехническом колледже на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело успешно прошел(ла) учебную практику [по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения] в объеме 72 час. (2 нед.) с « » 20 г. по « » 20 г. в организации

(полное наименование организации, юридический адрес)

Показатели выполнения производственных заданий:

Уровень теоретической подготовки:

соответствует знаниям и умениям, предусмотренным программой практики

Освоенные виды работ, качество, самостоятельность, интерес, инициатива:

Иванов И.И. выполнял(а) порученные задания качественно, самостоятельно, инициативно, проявлял(а) интерес к будущей профессии

Трудовая дисциплина и соблюдение техники безопасности:

соблюдалась в период прохождения учебной практики

Особые замечания и предложения руководителя практики:

замечания отсутствуют

В ходе практики обучающимся **освоены** профессиональные и общие компетенции в соответствии с рабочей программой практики и федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по данной образовательной программе.

Оценка

практики

(отлично, хорошо, удовлетворительно или др.)

Руководитель практики

от колледжа

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

от организации

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

« » 20 г.

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

ДНЕВНИК
учебной практики
(указать нужное)

УП.01.01 Учебная практика
наименование практики

по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Студент Иванов Иван Иванович / _____ /
Ф.И.О. подпись

Группа № 1111-1, 2 курс

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Место прохождения практики:

полное наименование организации

Руководители практики:

от колледжа _____
должность, Ф.И.О.

от организации _____
должность, Ф.И.О.

Сроки прохождения практики _____

г. Дмитров, 20__ г.

Дата	Выполняемая работа	Кол-во часов	Отметка о выполнении	Подпись непосредственного руководителя по месту прохождения практики
	Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.	6		
	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения.	6		
	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.	6		
	Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	6		
	Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	6		
	Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей.	6		
	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	6		
	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	6		
	Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счетов гостей.	6		
	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	6		

	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	6		
	Предоставление дневника по практике и других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.	6		

Руководители практики:

от колледжа

должность, Ф.И.О.

/_____/ *подпись*

от организации

М.П., должность, Ф.И.О.

/_____/ *подпись*

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

ОТЧЕТ
о прохождении учебной практики
(указать нужное)

УП.01.01 Учебная практика
наименование практики

по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Студент Иванов Иван Иванович / _____ /
Ф.И.О. подпись

Группа № 1111-1, 2 курс

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Место прохождения практики:

полное наименование организации

Руководители практики:

от колледжа _____
должность, Ф.И.О.

от организации _____
должность, Ф.И.О.

Сроки прохождения практики _____

Руководитель практики от организации
(ФИО, должность)
(рекомендуемая оценка)
(дата, подпись)

Руководители практики от колледжа
(ФИО, должность)
(итоговая оценка)
(дата, подпись)

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



**ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ ПМ.02 «ОРГАНИЗАЦИЯ И
КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ
ПИТАНИЯ»**

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Серебрякова О.Е., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Сервиса, туризма и организации перевозок

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Савина Е.В.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по учебной практике профессионального модуля ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках практики	Методы оценки	Критерии оценки
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	Экспертная оценка предоставляемого пакета документов (дневник, отчет о прохождении практики, аттестационный лист, характеристика).	«Отлично» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «отлично».
ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.		
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.		
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.		
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.		«Хорошо» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся достаточно полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с		

коллегами, руководством, клиентами.		оценки «хорошо».
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.		«Удовлетворительно» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов с нарушением сроков. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите с обучающийся частично отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «удовлетворительно».
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.		«Неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся: не предоставляет полный пакет документов. Оформление необходимых документов не отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся не может ответить на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает «неудовлетворительно», общие и профессиональные компетенции не освоены.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.		
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.		
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.		
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.		
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую		

деятельность в профессиональной сфере.		

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

В период прохождения учебной практики обучающиеся обязаны вести документацию (образцы представлены в Приложениях):

1. Отчет о прохождении практики.
2. Дневник практики.
3. Характеристика обучающегося при прохождении практики.
4. Аттестационный лист.
5. Индивидуальное задание на практику.

Порядок оформления отчета по результатам прохождения практики

Отчет по практике должен иметь следующую структуру:

- Титульный лист.
- Оглавление.
- Введение.
- Основная часть.
- Заключение.
- Список использованных источников.
- Приложения.

Титульный лист должен быть оформлен по образцу (см. Приложение). Содержание включает введение, наименование разделов, подразделов, пунктов, заключения и приложений с указанием страниц, с которых начинаются эти элементы отчета.

Во введении определяются цели и задачи прохождения практики, отражаются сроки и условия прохождения практики.

Основная часть отчета должна отражать существо, методику и основные результаты прохождения практики. Основная часть должна содержать:

- характеристику организации-базы практики (включая ее полное и сокращенное наименование (при наличии), юридический и фактический адрес, цели и задачи, организационную структуру с указанием отдела (службы), в котором обучающийся проходит практику. Также следует охарактеризовать структуру, задачи и функции отдела (службы), в котором обучающийся проходит практику, проанализировать должностные инструкции сотрудника-наставника и т.д. При возможности рекомендуется сопровождение фотоматериалами);

- виды производственных работ, выполняемых обучающимся в ходе практики (конкретизируются основные виды работ, отраженные практикантом в дневнике практики в соответствии с программой практики).

Заключение должно содержать:

- оценку полноты решений поставленных задач;
- краткие выводы по результатам прохождения практики.

Список использованных источников должен содержать сведения об источниках, использованных при составлении отчета по практике. Приложения включают материалы, дополняющие отчет, промежуточные таблицы, иллюстрации вспомогательного характера.

Технические требования к отчету по практике

Отчет должен быть выполнен на персональном компьютере через 1,5 интервала шрифтом Times New Roman, размер шрифта - 14 пт. Размер шрифта в таблицах – 12 пт. через одинарный интервал, без отступов. Поля: верхнее и нижнее - 20 мм, левое - 30 мм, правое - 10 мм. Каждый новый раздел начинается с новой страницы; это же правило относится к другим основным структурным частям отчета (введению, заключению, списку использованных источников, приложениям и т.д.).

Страницы отчета с рисунками и приложениями должны иметь сквозную нумерацию. Первой страницей является титульный лист, на котором номер страницы не проставляется.

Титульный лист и оглавление оформляются по установленному образцу (Приложение 2). Рекомендуем (но не обязательно) для создания оглавления воспользоваться опцией программы MS Word, которая находится по следующему пути: пункт меню Вставка, в появившемся меню выбираем пункт Ссылка, в появившемся меню выбираем пункт Оглавление и указатели.

Правила оформления таблиц, рисунков, графиков

Таблицы и рисунки должны иметь названия и порядковую нумерацию (например, табл. 1, рис. 3). Нумерация таблиц и рисунков должна быть сквозной для всего текста отчета. Порядковый номер таблицы проставляется в правом верхнем углу над ее названием. В каждой таблице следует указывать единицы измерения показателей и период времени, к которому относятся данные. Если единица измерения в таблице является общей для всех числовых табличных данных, то ее приводят в заголовке таблицы после ее названия.

Порядковый номер рисунка и его название проставляются под рисунком. При построении графиков по осям координат вводятся соответствующие показатели, буквенные обозначения которых выносятся на концы координатных осей, фиксируемые стрелками. При необходимости вдоль координатных осей делаются поясняющие надписи.

При использовании в отчете материалов, заимствованных из литературных источников, цитировании различных авторов, необходимо делать соответствующие ссылки, а в конце работы помещать список использованной литературы.

Правила оформления библиографического списка

Библиографический список включает в себя литературные, статистические и другие источники, материалы которых использовались при написании бакалаврской работы, дипломной работы или магистерской диссертации. Он состоит из таких литературных источников, как монографическая и учебная литература, периодическая литература (статьи из журналов и газет), законодательные и инструктивные материалы, статистические сборники и другие отчетные и учетные материалы, Интернет-сайты.

Способы расположения материала в списке литературы могут быть следующие: алфавитный, хронологический, по видам изданий, по характеру содержания, по мере появления в тексте. При алфавитном способе фамилии авторов и заглавий произведений (если автор не указан) размещаются строго по алфавиту. В одном списке разные алфавиты не смешиваются, иностранные источники обычно размещают в конце перечня всех материалов. Принцип расположения в алфавитном списке – "слово за словом", т.е. при совпадении первых слов - по алфавиту вторых и т.д., при нескольких работах одного автора - по алфавиту заглавий, при авторах-однофамильцах - по идентифицирующим признакам (младший, старший, отец, сын - от старших к младшим), при нескольких работах авторов, написанных им в соавторстве с другими - по алфавиту фамилий соавторов.

Библиографический список, построенный по характеру содержания описанных в нем источников, применяется в работах с небольшим объемом использованной литературы. Порядок расположения основных групп записей здесь таков: сначала общие или основополагающие работы, затем источники более частные, конкретного характера.

В библиографическом списке, составленном по порядку упоминания в тексте, сведения об источниках следует нумеровать цифрами с точкой. Связь ссылок и библиографического списка устанавливается по номеру источника или произведения в списке, заключенного в квадратные скобки.

При оформлении библиографического списка указываются все реквизиты книги: фамилия и инициалы автора, название книги, место издания, название издательства и количество страниц. Для статей, опубликованных в периодической печати, следует указывать наименование издания, номер, год, а также занимаемые страницы.

Правила оформления ссылок на использованные литературные источники

При цитировании текста цитата приводится в кавычках, а после нее в квадратных скобках указывается ссылка на литературный источник по списку использованной литературы и номер страницы, на которой в этом источнике помещен цитируемый текст.

Если делается ссылка на источник, но цитата из него не приводится, то достаточно в круглых скобках указать фамилию автора и год в соответствии со списком использованной литературы без приведения номеров страниц. Такой порядок оформления ссылок на литературные источники позволяет избежать повторения названий источников при многократном их использовании в тексте.

Например: [15, с. 237-239]

(Гребнев, 1999)

(Fogel, 1992a, 1993a)

Правила оформления приложений

Приложение – заключительная часть отчета (не обязательная), которая имеет дополнительное, обычно справочное значение, но является необходимой для более полного освещения темы. По содержанию приложения могут быть очень разнообразны: копии подлинных документов, выдержки из отчетных материалов, отдельные положения из инструкций и правил и т.д. По форме они могут представлять собой текст, таблицы, графики, карты.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и иметь тематический заголовок. При наличии в работе более одного приложения их следует пронумеровать. Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна быть сквозной и продолжать общую нумерацию страниц основного текста. Связь основного текста с приложениями осуществляется через ссылки, которые употребляются со словом «смотри», оно обычно сокращается и заключается вместе с шифром в круглые скобки по форме. Отражение приложения в оглавлении работы делается в виде самостоятельной рубрики с полным названием каждого приложения.

По итогам практики обучающийся должен предоставить аттестационный лист и характеристику. Образцы указанных документов представлены в Приложениях. При заполнении характеристики руководителю практики от образовательной организации необходимо отметить основные показатели выполнения производственных заданий, освоения общих и профессиональных компетенций (предусмотренных федеральным образовательным стандартом по специальности).

Текущий контроль успеваемости и оценка результатов прохождения производственной практики осуществляется руководителем практики от образовательной организации в процессе выполнения обучающимися заданий, по итогам проверки дневника практики и отчета по практике.

№ п/ п	Разделы (этапы) практики	Кол-во часов	Виды производственных работ
1.	Подготовительный этап.	6	Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.
2.	Основной этап.	60	Подготовка к обслуживанию и приему гостей. Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку. Выполнение сервировки стола к обеду. Выполнение сервировки стола к ужину. Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда. Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана. Решение ситуаций в период приема и оформления заказа. Владение техникой обслуживания при

			подаче продукции сервис бара. Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями: • Silver service • Банкетный сервис • Шведский стол • Gueridon Service. Владение техникой сбора используемой посуды и приборов. Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживания гостей. Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания. Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне. Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.
3.	Итоговый этап.	6	Предоставление дневника по практике и других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.
	Итого:	72	

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой по учебной практике ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания»

1. Опишите процедуру обслуживания гостей в ресторане при гостинице.
2. Какие виды сервировки стола существуют? Охарактеризуйте их особенности.
3. Что такое «предварительная сервировка» и для чего она применяется?
4. Какова роль хостес (администратора зала) в организации обслуживания?
5. Перечислите обязанности официанта по обслуживанию гостей.
6. Какие правила подачи блюд и напитков должен знать официант?
7. Как происходит прием заказа от гостя и передача его на кухню?
8. Что такое POS-система и как она используется в работе службы питания?
9. Какие виды меню применяются на предприятиях питания при гостиницах?
10. Перечислите основные документы, используемые в работе службы питания (меню, технологические карты, заказ-счет и др.).
11. Что такое «банкет»? Какие виды банкетов вы знаете?
12. Опишите процедуру подготовки и проведения банкетного обслуживания.

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «отлично».

«Хорошо» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся достаточно полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «хорошо».

«Удовлетворительно» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов с нарушением сроков. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите с обучающийся частично отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «удовлетворительно».

«Неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся: не предоставляет полный пакет документов. Оформление необходимых документов не отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся не может ответить на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает «неудовлетворительно», общие и профессиональные компетенции не освоены.

Приложения

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ
НА УЧЕБНУЮ ПРАКТИКУ**

по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

студенту _____ Иванову Ивану Ивановичу _____
(фамилия, имя, отчество)

специальности _____ 43.02.14 Гостиничное дело _____ курс 3 группа 1111-1

Наименование организации (предприятия) _____ Подмосковный политехнический колледж _____

За время прохождения учебной практики по профессиональному модулю ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания в объеме 72 час. (2 нед.) студент должен выполнять работы, связанные с овладением следующими общими и профессиональными компетенциями:

Код	Наименование результата освоения программы (компетенции)
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Задание выдал, календарный план-график составил
Руководитель практики от колледжа:

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

Задание и календарный план-график согласованы
Руководитель практики от профильной организации:

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

Задание принял к исполнению, с календарным планом- графиком ознакомлен
Студент: _____

Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

Инструктаж по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка проведен.
Руководитель практики от профильной организации:

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

С инструктажем ознакомлен

Студент: _____
Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

учебной практики по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников
службы питания

(наименование практики, при необходимости – с указанием профессионального модуля)

Иванов Иван Иванович

(Ф.И.О. обучающегося в именительном падеже)

обучающийся(аяся) на 3 курсе, группа 1111-1, по специальности 43.02.14 Гостиничное дело
успешно прошел(ла)¹ учебную практику

(наименование практики)

в Подмосковном политехническом колледже

(полное наименование места прохождения практики)

по профессиональному модулю ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности
работников службы питания

(наименование модуля; не указывается для преддипломной практики)

в объеме 72 часа (2 недели) с « » 20 г. по « » 20 г.

Виды и качество выполнения работ

Виды производственных работ, выполненных обучающимся во время практики	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика
Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.	Соответствует предъявленным требованиям
Подготовка к обслуживанию и приему гостей.	Соответствует предъявленным требованиям
Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку.	Соответствует предъявленным требованиям
Выполнение сервировки стола к обеду.	Соответствует предъявленным требованиям
Выполнение сервировки стола к ужину.	Соответствует предъявленным требованиям
Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда.	Соответствует предъявленным требованиям
Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана.	Соответствует предъявленным требованиям
Решение ситуаций в период приема и оформления заказа.	Соответствует предъявленным требованиям
Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара.	Соответствует предъявленным требованиям
Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями: • Silver service • Банкетный сервис • Шведский стол	Соответствует предъявленным требованиям

¹ Или указать иное.

• Gueridon Service.	
Владение техникой сбора используемой посуды и приборов.	Соответствует предъявленным требованиям
Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания.	Соответствует предъявленным требованиям
Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживания гостей.	Соответствует предъявленным требованиям
Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей.	Соответствует предъявленным требованиям
Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.	Соответствует предъявленным требованиям
Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне.	Соответствует предъявленным требованиям
Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями.	Соответствует предъявленным требованиям
Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.	Соответствует предъявленным требованиям
Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.	Соответствует предъявленным требованиям
Предоставление дневника по практике и других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.	Соответствует предъявленным требованиям

Иванов Иван Иванович при прохождении практики **приобрел(а) практический опыт:**

- разработки операционных процедур и стандартов службы питания;
- планирования деятельности работников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- организации и стимулирования деятельности работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
- контроля текущей деятельности работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Руководители практики:

от колледжа

должность, Ф.И.О.

/_____/
подпись

от организации

должность, Ф.И.О.

/_____/
подпись

«____» _____ 20____ г.

ХАРАКТЕРИСТИКА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Наименование практики: учебная практика

Иванов Иван Иванович

(Ф.И.О. обучающегося в именительном падеже)

обучающийся(аяся) в Подмосковном политехническом колледже на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело успешно прошел(ла) учебную практику [по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания] в объеме 72 час. (2 нед.) с « » 20 г. по « » 20 г. в организации

(полное наименование организации, юридический адрес)

Показатели выполнения производственных заданий:

Уровень теоретической подготовки:

соответствует знаниям и умениям, предусмотренным программой практики

Освоенные виды работ, качество, самостоятельность, интерес, инициатива:

Иванов И.И. выполнял(а) порученные задания качественно, самостоятельно, инициативно, проявлял(а) интерес к будущей профессии

Трудовая дисциплина и соблюдение техники безопасности:

соблюдалась в период прохождения учебной практики

Особые замечания и предложения руководителя практики:

замечания отсутствуют

В ходе практики обучающимся **освоены** профессиональные и общие компетенции в соответствии с рабочей программой практики и федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по данной образовательной программе.

Оценка

практики

(отлично, хорошо, удовлетворительно или др.)

Руководитель практики

от колледжа

должность, Ф.И.О.

/_____
подпись

от организации

должность, Ф.И.О.

/_____
подпись

« » 20 г.

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

ДНЕВНИК
учебной практики
(указать нужное)

УП.02.01 Учебная практика
наименование практики

по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

Студент Иванов Иван Иванович / _____ /
Ф.И.О. подпись

Группа № 1111-1, 3 курс

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Место прохождения практики:

полное наименование организации

Руководители практики:

от колледжа _____
должность, Ф.И.О.

от организации _____
должность, Ф.И.О.

Сроки прохождения практики _____

г. Дмитров, 20__ г.

Дата	Выполняемая работа	Кол-во часов	Отметка о выполнении	Подпись непосредственного руководителя по месту прохождения практики
	Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.	6		
	Подготовка к обслуживанию и приему гостей. Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку. Выполнение сервировки стола к обеду. Выполнение сервировки стола к ужину.	6		
	Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда.	6		
	Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана. Решение ситуаций в период приема и оформления заказа.	6		
	Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара. Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями: • Silver service • Банкетный сервис • Шведский стол • Gueridon Service.	6		
	Владение техникой сбора используемой посуды и приборов.	6		
	Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживания гостей.	6		
	Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей.	6		
	Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.	6		
	Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем	6		

	уровне. Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями.			
	Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.	6		
	Предоставление дневника по практике и других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.	6		

Руководители практики:

от колледжа

должность, Ф.И.О.

/_____/ *подпись*

от организации

М.П., должность, Ф.И.О.

/_____/ *подпись*

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

ОТЧЕТ
о прохождении учебной практики
(указать нужное)

УП.02.01 Учебная практика
наименование практики

по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

Студент Иванов Иван Иванович / _____ /
Ф.И.О. подпись

Группа № 1111-1, 3 курс

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Место прохождения практики:

полное наименование организации

Руководители практики:

от колледжа _____

должность, Ф.И.О.

от организации _____

должность, Ф.И.О.

Сроки прохождения практики _____

Руководитель практики от организации
(ФИО, должность)
(рекомендуемая оценка)
(дата, подпись)

Руководители практики от колледжа
(ФИО, должность)
(итоговая оценка)
(дата, подпись)

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



**ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ ПМ.03 «ОРГАНИЗАЦИЯ И
КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ
ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА»**

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Серебрякова О.Е., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Сервиса, туризма и организации перевозок

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Савина Е.В.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по учебной практике профессионального модуля ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках практики	Методы оценки	Критерии оценки
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Экспертная оценка предоставляемого пакета документов (дневник, отчет о прохождении практики, аттестационный лист, характеристика).	«Отлично» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «отлично».
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.		
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.		
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.		
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и		«Хорошо» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся достаточно полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает

личностное развитие.		оценки «хорошо».
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.		«Удовлетворительно» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов с нарушением сроков. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите с обучающийся частично отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «удовлетворительно».
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.		«Неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся: не предоставляет полный пакет документов. Оформление необходимых документов не отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся не может ответить на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает «неудовлетворительно», общие и профессиональные компетенции не освоены.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.		
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.		
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.		
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.		
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.		

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.		

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

В период прохождения учебной практики обучающиеся обязаны вести документацию (образцы представлены в Приложениях):

1. Отчет о прохождении практики.
2. Дневник практики.
3. Характеристика обучающегося при прохождении практики.
4. Аттестационный лист.
5. Индивидуальное задание на практику.

Порядок оформления отчета по результатам прохождения практики

Отчет по практике должен иметь следующую структуру:

- Титульный лист.
- Оглавление.
- Введение.
- Основная часть.
- Заключение.
- Список использованных источников.
- Приложения.

Титульный лист должен быть оформлен по образцу (см. Приложение). Содержание включает введение, наименование разделов, подразделов, пунктов, заключения и приложений с указанием страниц, с которых начинаются эти элементы отчета.

Во введении определяются цели и задачи прохождения практики, отражаются сроки и условия прохождения практики.

Основная часть отчета должна отражать существо, методику и основные результаты прохождения практики. Основная часть должна содержать:

- характеристику организации-базы практики (включая ее полное и сокращенное наименование (при наличии), юридический и фактический адрес, цели и задачи, организационную структуру с указанием отдела (службы), в котором обучающийся проходит практику. Также следует охарактеризовать структуру, задачи и функции отдела (службы), в котором обучающийся проходит практику, проанализировать должностные инструкции сотрудника-наставника и т.д. При возможности рекомендуется сопровождение фотоматериалами);

- виды производственных работ, выполняемых обучающимся в ходе практики (конкретизируются основные виды работ, отраженные практикантом в дневнике практики в соответствии с программой практики).

Заключение должно содержать:

- оценку полноты решений поставленных задач;
- краткие выводы по результатам прохождения практики.

Список использованных источников должен содержать сведения об источниках, использованных при составлении отчета по практике. Приложения включают материалы, дополняющие отчет, промежуточные таблицы, иллюстрации вспомогательного характера.

Технические требования к отчету по практике

Отчет должен быть выполнен на персональном компьютере через 1,5 интервала шрифтом Times New Roman, размер шрифта - 14 пт. Размер шрифта в таблицах – 12 пт. через одинарный интервал, без отступов. Поля: верхнее и нижнее - 20 мм, левое - 30 мм, правое - 10 мм. Каждый новый раздел начинается с новой страницы; это же правило относится к другим основным структурным частям отчета (введению, заключению, списку использованных источников, приложениям и т.д.).

Страницы отчета с рисунками и приложениями должны иметь сквозную нумерацию. Первой страницей является титульный лист, на котором номер страницы не проставляется.

Титульный лист и оглавление оформляются по установленному образцу (Приложение 2). Рекомендуем (но не обязательно) для создания оглавления воспользоваться опцией программы MS Word, которая находится по следующему пути: пункт меню Вставка, в появившемся меню выбираем пункт Ссылка, в появившемся меню выбираем пункт Оглавление и указатели.

Правила оформления таблиц, рисунков, графиков

Таблицы и рисунки должны иметь названия и порядковую нумерацию (например, табл. 1, рис. 3). Нумерация таблиц и рисунков должна быть сквозной для всего текста отчета. Порядковый номер таблицы проставляется в правом верхнем углу над ее названием. В каждой таблице следует указывать единицы измерения показателей и период времени, к которому относятся данные. Если единица измерения в таблице является общей для всех числовых табличных данных, то ее приводят в заголовке таблицы после ее названия.

Порядковый номер рисунка и его название проставляются под рисунком. При построении графиков по осям координат вводятся соответствующие показатели, буквенные обозначения которых выносятся на концы координатных осей, фиксируемые стрелками. При необходимости вдоль координатных осей делаются поясняющие надписи.

При использовании в отчете материалов, заимствованных из литературных источников, цитировании различных авторов, необходимо делать соответствующие ссылки, а в конце работы помещать список использованной литературы.

Правила оформления библиографического списка

Библиографический список включает в себя литературные, статистические и другие источники, материалы которых использовались при написании бакалаврской работы, дипломной работы или магистерской диссертации. Он состоит из таких литературных источников, как монографическая и учебная литература, периодическая литература (статьи из журналов и газет), законодательные и инструктивные материалы, статистические сборники и другие отчетные и учетные материалы, Интернет-сайты.

Способы расположения материала в списке литературы могут быть следующие: алфавитный, хронологический, по видам изданий, по характеру содержания, по мере появления в тексте. При алфавитном способе фамилии авторов и заглавий произведений (если автор не указан) размещаются строго по алфавиту. В одном списке разные алфавиты не смешиваются, иностранные источники обычно размещают в конце перечня всех материалов. Принцип расположения в алфавитном списке – "слово за словом", т.е. при совпадении первых слов - по алфавиту вторых и т.д., при нескольких работах одного автора - по алфавиту заглавий, при авторах-однофамильцах - по идентифицирующим признакам (младший, старший, отец, сын - от старших к младшим), при нескольких работах авторов, написанных им в соавторстве с другими - по алфавиту фамилий соавторов.

Библиографический список, построенный по характеру содержания описанных в нем источников, применяется в работах с небольшим объемом использованной литературы. Порядок расположения основных групп записей здесь таков: сначала общие или основополагающие работы, затем источники более частные, конкретного характера.

В библиографическом списке, составленном по порядку упоминания в тексте, сведения об источниках следует нумеровать цифрами с точкой. Связь ссылок и библиографического списка устанавливается по номеру источника или произведения в списке, заключенного в квадратные скобки.

При оформлении библиографического списка указываются все реквизиты книги: фамилия и инициалы автора, название книги, место издания, название издательства и количество страниц. Для статей, опубликованных в периодической печати, следует указывать наименование издания, номер, год, а также занимаемые страницы.

Правила оформления ссылок на использованные литературные источники

При цитировании текста цитата приводится в кавычках, а после нее в квадратных скобках указывается ссылка на литературный источник по списку использованной литературы и номер страницы, на которой в этом источнике помещен цитируемый текст.

Если делается ссылка на источник, но цитата из него не приводится, то достаточно в круглых скобках указать фамилию автора и год в соответствии со списком использованной литературы без приведения номеров страниц. Такой порядок оформления ссылок на литературные источники позволяет избежать повторения названий источников при многократном их использовании в тексте.

Например: [15, с. 237-239]

(Гребнев, 1999)

(Fogel, 1992a, 1993a)

Правила оформления приложений

Приложение – заключительная часть отчета (не обязательная), которая имеет дополнительное, обычно справочное значение, но является необходимой для более полного освещения темы. По содержанию приложения могут быть очень разнообразны: копии подлинных документов, выдержки из отчетных материалов, отдельные положения из инструкций и правил и т.д. По форме они могут представлять собой текст, таблицы, графики, карты.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и иметь тематический заголовок. При наличии в работе более одного приложения их следует пронумеровать. Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна быть сквозной и продолжать общую нумерацию страниц основного текста. Связь основного текста с приложениями осуществляется через ссылки, которые употребляются со словом «смотри», оно обычно сокращается и заключается вместе с шифром в круглые скобки по форме. Отражение приложения в оглавлении работы делается в виде самостоятельной рубрики с полным названием каждого приложения.

По итогам практики обучающийся должен предоставить аттестационный лист и характеристику. Образцы указанных документов представлены в Приложениях. При заполнении характеристики руководителю практики от образовательной организации необходимо отметить основные показатели выполнения производственных заданий, освоения общих и профессиональных компетенций (предусмотренных федеральным образовательным стандартом по специальности).

Текущий контроль успеваемости и оценка результатов прохождения производственной практики осуществляется руководителем практики от образовательной организации в процессе выполнения обучающимися заданий, по итогам проверки дневника практики и отчета по практике.

№ п/ п	Разделы (этапы) практики	Кол-во часов	Виды производственных работ
1.	Подготовительный этап.	6	Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.
2.	Основной этап.	60	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания. Проведение приема и инвентаризации

			гостиничного белья. Проведение различных видов уборочных работ. Оформление документов на забытые вещи. Контроль сохранности предметов интерьера номеров. Использование в работе знаний иностранных языков. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием. Составление актов на списание инвентаря и оборудования.
3.	Итоговый этап.	6	Предоставление дневника по практике и других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.
	Итого:	72	

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой по учебной практике ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

1. Дайте определение понятию «нормативный запас» (par level) и объясните, как он рассчитывается для постельного белья в отеле на 150 номеров.
2. Перечислите основные виды уборки номеров и дайте их характеристику.
3. Какова роль старшей горничной (supervisor) в контроле качества уборки? Какие инструменты она использует?
4. Опишите процедуру проведения инвентаризации мягкого инвентаря в гостинице.
5. Какие документы относятся к учетной документации службы хаускипинг? Назовите не менее пяти.
6. Как осуществляется взаимодействие службы эксплуатации номерного фонда со службой приема и размещения? Приведите примеры ситуаций.
7. Какие факторы влияют на производительность труда горничной? Как можно ее повысить?
8. Назовите основные правила техники безопасности при работе с моющими средствами.
9. Как организовать работу горничных при массовом выезде гостей?
10. Что такое «чередование белья» (linen cycle) и как оно организовано в крупном отеле?
11. Какие методы контроля качества уборки номеров существуют? Опишите каждый.

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «отлично».

«Хорошо» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся достаточно полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «хорошо».

«Удовлетворительно» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов с нарушением сроков. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите с обучающийся частично отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «удовлетворительно».

«Неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся: не предоставляет полный пакет документов. Оформление необходимых документов не отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся не может ответить на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и

аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает «неудовлетворительно», общие и профессиональные компетенции не освоены.

Приложения

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ
НА УЧЕБНУЮ ПРАКТИКУ**

по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания
и эксплуатации номерного фонда

студенту _____ Иванову Ивану Ивановичу _____
(фамилия, имя, отчество)

специальности _____ 43.02.14 Гостиничное дело _____ курс 4 группа 1111-1

Наименование организации (предприятия) _____ Подмосковный политехнический колледж _____

За время прохождения учебной практики по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в объеме 72 час. (2 нед.) студент должен выполнять работы, связанные с овладением следующими общими и профессиональными компетенциями:

Код	Наименование результата освоения программы (компетенции)
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Задание выдал, календарный план-график составил
Руководитель практики от колледжа:

_____ / _____ /
должность, Ф.И.О. подпись

Задание и календарный план-график согласованы
Руководитель практики от профильной организации:

_____ / _____ /
должность, Ф.И.О. подпись

Задание принял к исполнению, с календарным планом- графиком ознакомлен
Студент: _____

Ф.И.О. / _____ /
подпись

Инструктаж по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка проведен.
Руководитель практики от профильной организации:

_____ / _____ /
должность, Ф.И.О. подпись

С инструктажем ознакомлен
Студент: _____

Ф.И.О. / _____ /
подпись

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

учебной практики по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников
службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
(наименование практики, при необходимости – с указанием профессионального модуля)

Иванов Иван Иванович,
(Ф.И.О. обучающегося в именительном падеже)

обучающийся(аяся) на 4 курсе, группа 1111-1, по специальности 43.02.14 Гостиничное дело
успешно прошел(ла)¹ учебную практику
(наименование практики)

в Подмосковном политехническом колледже
(полное наименование места прохождения практики)

по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности
работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
(наименование модуля; не указывается для преддипломной практики)

в объеме 72 часа (2 недели) с « » 20 г. по « » 20 г.

Виды и качество выполнения работ

Виды производственных работ, выполненных обучающимся во время практики	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика
Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.	Соответствует предъявленным требованиям
Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.	Соответствует предъявленным требованиям
Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.	Соответствует предъявленным требованиям
Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.	Соответствует предъявленным требованиям
Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.	Соответствует предъявленным требованиям
Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.	Соответствует предъявленным требованиям
Проведение различных видов уборочных работ.	Соответствует предъявленным требованиям
Оформление документов на забытые вещи.	Соответствует предъявленным требованиям
Контроль сохранности предметов интерьера номеров.	Соответствует предъявленным требованиям
Использование в работе знаний иностранных	Соответствует предъявленным требованиям

¹ Или указать иное.

языков.	
Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.	Соответствует предъявленным требованиям
Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.	Соответствует предъявленным требованиям
Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).	Соответствует предъявленным требованиям
Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих.	Соответствует предъявленным требованиям
Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.	Соответствует предъявленным требованиям
Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.	Соответствует предъявленным требованиям
Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.	Соответствует предъявленным требованиям
Составление актов на списание инвентаря и оборудования.	Соответствует предъявленным требованиям
Предоставление дневника по практике и других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.	Соответствует предъявленным требованиям

Иванов Иван Иванович при прохождении практики **приобрел(а) практический опыт:**

- разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Руководители практики:

от колледжа

должность, Ф.И.О.

/_____/ *подпись*

от организации

должность, Ф.И.О.

/_____/ *подпись*

«_____» _____ 20____ г.

ХАРАКТЕРИСТИКА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Наименование практики: учебная практика

Иванов Иван Иванович

(Ф.И.О. обучающегося в именительном падеже)

обучающийся(аяся) в Подмосковном политехническом колледже на 4 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело успешно прошел(ла) учебную практику [по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда] в объеме 72 час. (2 нед.) с « » _____ 20 г. по « » _____ 20_____ г. в организации _____

(полное наименование организации, юридический адрес)

Показатели выполнения производственных заданий:

Уровень теоретической подготовки:

соответствует знаниям и умениям, предусмотренным программой практики

Освоенные виды работ, качество, самостоятельность, интерес, инициатива:

Иванов И.И. выполнял(а) порученные задания качественно, самостоятельно, инициативно, проявлял(а) интерес к будущей профессии

Трудовая дисциплина и соблюдение техники безопасности:

соблюдалась в период прохождения учебной практики

Особые замечания и предложения руководителя практики:

замечания отсутствуют

В ходе практики обучающимся **освоены** профессиональные и общие компетенции в соответствии с рабочей программой практики и федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по данной образовательной программе.

Оценка

практики

(отлично, хорошо, удовлетворительно или др.)

Руководитель практики

от колледжа

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

от организации

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

«_____» _____ 20____ г.

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

ДНЕВНИК
учебной практики
(указать нужное)

УП.03.01 Учебная практика
наименование практики

по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания
и эксплуатации номерного фонда

Студент Иванов Иван Иванович / _____ /
Ф.И.О. подпись

Группа № 1111-1, 4 курс

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Место прохождения практики:

полное наименование организации

Руководители практики:

от колледжа _____
должность, Ф.И.О.

от организации _____
должность, Ф.И.О.

Сроки прохождения практики _____

г. Дмитров, 20__ г.

Дата	Выполняемая работа	Кол-во часов	Отметка о выполнении	Подпись непосредственного руководителя по месту прохождения практики
	Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.	6		
	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.	6		
	Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.	6		
	Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. Проведение различных видов уборочных работ. Оформление документов на забытые вещи.	6		
	Контроль сохранности предметов интерьера номеров. Использование в работе знаний иностранных языков. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.	6		
	Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.	6		
	Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).	6		
	Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.	6		

	Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.	6		
	Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.	6		
	Составление актов на списание инвентаря и оборудования.	6		
	Предоставление дневника по практике и других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.	6		

Руководители практики:

от колледжа

должность, Ф.И.О.

/_____/ *подпись*

от организации

М.П., должность, Ф.И.О.

/_____/ *подпись*

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

ОТЧЕТ
о прохождении учебной практики
(указать нужное)

УП.03.01 Учебная практика
наименование практики

по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания
и эксплуатации номерного фонда

Студент Иванов Иван Иванович / _____ /
Ф.И.О. подпись

Группа № 1111-1, 4 курс

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Место прохождения практики:

полное наименование организации

Руководители практики:

от колледжа _____
должность, Ф.И.О.

от организации _____
должность, Ф.И.О.

Сроки прохождения практики _____

Руководитель практики от организации
(ФИО, должность)
(рекомендуемая оценка)
(дата, подпись)

Руководители практики от колледжа
(ФИО, должность)
(итоговая оценка)
(дата, подпись)

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



**ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ ПМ.04 «ОРГАНИЗАЦИЯ И
КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ
БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ»**

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Серебрякова О.Е., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Сервиса, туризма и организации перевозок

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Савина Е.В.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по учебной практике профессионального модуля ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках практики	Методы оценки	Критерии оценки
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Экспертная оценка предоставляемого пакета документов (дневник, отчет о прохождении практики, аттестационный лист, характеристика).	«Отлично» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «отлично».
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.		
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.		
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.		
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.		«Хорошо» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся достаточно полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.		итогах прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «хорошо».
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.		«Удовлетворительно» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов с нарушением сроков. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите с обучающийся частично отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «удовлетворительно».
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.		«Неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся: не предоставляет полный пакет документов. Оформление необходимых документов не отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся не может ответить на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает «неудовлетворительно», общие и профессиональные компетенции не освоены.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.		
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.		
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.		
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.		

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.		

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

В период прохождения учебной практики обучающиеся обязаны вести документацию (образцы представлены в Приложениях):

1. Отчет о прохождении практики.
2. Дневник практики.
3. Характеристика обучающегося при прохождении практики.
4. Аттестационный лист.
5. Индивидуальное задание на практику.

Порядок оформления отчета по результатам прохождения практики

Отчет по практике должен иметь следующую структуру:

- Титульный лист.
- Оглавление.
- Введение.
- Основная часть.
- Заключение.
- Список использованных источников.
- Приложения.

Титульный лист должен быть оформлен по образцу (см. Приложение). Содержание включает введение, наименование разделов, подразделов, пунктов, заключения и приложений с указанием страниц, с которых начинаются эти элементы отчета.

Во введении определяются цели и задачи прохождения практики, отражаются сроки и условия прохождения практики.

Основная часть отчета должна отражать существо, методику и основные результаты прохождения практики. Основная часть должна содержать:

- характеристику организации-базы практики (включая ее полное и сокращенное наименование (при наличии), юридический и фактический адрес, цели и задачи, организационную структуру с указанием отдела (службы), в котором обучающийся проходит практику. Также следует охарактеризовать структуру, задачи и функции отдела (службы), в котором обучающийся проходит практику, проанализировать должностные инструкции сотрудника-наставника и т.д. При возможности рекомендуется сопровождение фотоматериалами);

- виды производственных работ, выполняемых обучающимся в ходе практики (конкретизируются основные виды работ, отраженные практикантом в дневнике практики в соответствии с программой практики).

Заключение должно содержать:

- оценку полноты решений поставленных задач;
- краткие выводы по результатам прохождения практики.

Список использованных источников должен содержать сведения об источниках, использованных при составлении отчета по практике. Приложения включают материалы, дополняющие отчет, промежуточные таблицы, иллюстрации вспомогательного характера.

Технические требования к отчету по практике

Отчет должен быть выполнен на персональном компьютере через 1,5 интервала шрифтом Times New Roman, размер шрифта - 14 пт. Размер шрифта в таблицах – 12 пт. через одинарный интервал, без отступов. Поля: верхнее и нижнее - 20 мм, левое - 30 мм, правое - 10 мм. Каждый новый раздел начинается с новой страницы; это же правило относится к другим основным структурным частям отчета (введению, заключению, списку использованных источников, приложениям и т.д.).

Страницы отчета с рисунками и приложениями должны иметь сквозную нумерацию. Первой страницей является титульный лист, на котором номер страницы не проставляется.

Титульный лист и оглавление оформляются по установленному образцу (Приложение 2). Рекомендуем (но не обязательно) для создания оглавления воспользоваться опцией программы MS Word, которая находится по следующему пути: пункт меню Вставка, в появившемся меню выбираем пункт Ссылка, в появившемся меню выбираем пункт Оглавление и указатели.

Правила оформления таблиц, рисунков, графиков

Таблицы и рисунки должны иметь названия и порядковую нумерацию (например, табл. 1, рис. 3). Нумерация таблиц и рисунков должна быть сквозной для всего текста отчета. Порядковый номер таблицы проставляется в правом верхнем углу над ее названием. В каждой таблице следует указывать единицы измерения показателей и период времени, к которому относятся данные. Если единица измерения в таблице является общей для всех числовых табличных данных, то ее приводят в заголовке таблицы после ее названия.

Порядковый номер рисунка и его название проставляются под рисунком. При построении графиков по осям координат вводятся соответствующие показатели, буквенные обозначения которых выносятся на концы координатных осей, фиксируемые стрелками. При необходимости вдоль координатных осей делаются поясняющие надписи.

При использовании в отчете материалов, заимствованных из литературных источников, цитировании различных авторов, необходимо делать соответствующие ссылки, а в конце работы помещать список использованной литературы.

Правила оформления библиографического списка

Библиографический список включает в себя литературные, статистические и другие источники, материалы которых использовались при написании бакалаврской работы, дипломной работы или магистерской диссертации. Он состоит из таких литературных источников, как монографическая и учебная литература, периодическая литература (статьи из журналов и газет), законодательные и инструктивные материалы, статистические сборники и другие отчетные и учетные материалы, Интернет-сайты.

Способы расположения материала в списке литературы могут быть следующие: алфавитный, хронологический, по видам изданий, по характеру содержания, по мере появления в тексте. При алфавитном способе фамилии авторов и заглавий произведений (если автор не указан) размещаются строго по алфавиту. В одном списке разные алфавиты не смешиваются, иностранные источники обычно размещают в конце перечня всех материалов. Принцип расположения в алфавитном списке – "слово за словом", т.е. при совпадении первых слов - по алфавиту вторых и т.д., при нескольких работах одного автора - по алфавиту заглавий, при авторах-однофамильцах - по идентифицирующим признакам (младший, старший, отец, сын - от старших к младшим), при нескольких работах авторов, написанных им в соавторстве с другими - по алфавиту фамилий соавторов.

Библиографический список, построенный по характеру содержания описанных в нем источников, применяется в работах с небольшим объемом использованной литературы. Порядок расположения основных групп записей здесь таков: сначала общие или основополагающие работы, затем источники более частные, конкретного характера.

В библиографическом списке, составленном по порядку упоминания в тексте, сведения об источниках следует нумеровать цифрами с точкой. Связь ссылок и библиографического списка устанавливается по номеру источника или произведения в списке, заключенного в квадратные скобки.

При оформлении библиографического списка указываются все реквизиты книги: фамилия и инициалы автора, название книги, место издания, название издательства и количество страниц. Для статей, опубликованных в периодической печати, следует указывать наименование издания, номер, год, а также занимаемые страницы.

Правила оформления ссылок на использованные литературные источники

При цитировании текста цитата приводится в кавычках, а после нее в квадратных скобках указывается ссылка на литературный источник по списку использованной литературы и номер страницы, на которой в этом источнике помещен цитируемый текст.

Если делается ссылка на источник, но цитата из него не приводится, то достаточно в круглых скобках указать фамилию автора и год в соответствии со списком использованной литературы без приведения номеров страниц. Такой порядок оформления ссылок на литературные источники позволяет избежать повторения названий источников при многократном их использовании в тексте.

Например: [15, с. 237-239]

(Гребнев, 1999)

(Fogel, 1992a, 1993a)

Правила оформления приложений

Приложение – заключительная часть отчета (не обязательная), которая имеет дополнительное, обычно справочное значение, но является необходимой для более полного освещения темы. По содержанию приложения могут быть очень разнообразны: копии подлинных документов, выдержки из отчетных материалов, отдельные положения из инструкций и правил и т.д. По форме они могут представлять собой текст, таблицы, графики, карты.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и иметь тематический заголовок. При наличии в работе более одного приложения их следует пронумеровать. Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна быть сквозной и продолжать общую нумерацию страниц основного текста. Связь основного текста с приложениями осуществляется через ссылки, которые употребляются со словом «смотри», оно обычно сокращается и заключается вместе с шифром в круглые скобки по форме. Отражение приложения в оглавлении работы делается в виде самостоятельной рубрики с полным названием каждого приложения.

По итогам практики обучающийся должен предоставить аттестационный лист и характеристику. Образцы указанных документов представлены в Приложениях. При заполнении характеристики руководителю практики от образовательной организации необходимо отметить основные показатели выполнения производственных заданий, освоения общих и профессиональных компетенций (предусмотренных федеральным образовательным стандартом по специальности).

Текущий контроль успеваемости и оценка результатов прохождения производственной практики осуществляется руководителем практики от образовательной организации в процессе выполнения обучающимися заданий, по итогам проверки дневника практики и отчета по практике.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Кол-во часов	Виды производственных работ
1.	Подготовительный этап.	6	Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.
2.	Основной этап.	60	Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования. Оформление бронирования с использованием телефона. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора.

			Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Создание отчетов по бронированию. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.
3.	Итоговый этап.	6	Предоставление дневника по практике и других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.
	Итого:	72	

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой по учебной практике ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж»

1. Каковы основные функции службы бронирования и продаж в гостинице?
2. Перечислите виды бронирования по способу предоставления гарантии.
3. Что такое PMS и какую роль она играет в работе отдела бронирования?
4. Какие каналы продаж гостиничных номеров вы знаете?
5. Как рассчитывается необходимое количество сотрудников службы бронирования на смену?
6. Что такое «овербукинг» и какие действия предпринимает служба бронирования в такой ситуации?
7. Перечислите ключевые показатели эффективности (KPI) для менеджеров по бронированию.
8. Перечислите основные технические средства и программное обеспечение, необходимые для работы отдела бронирования.
9. Что такое Property Management System (PMS) и как она используется в работе службы бронирования?
10. Какие каналы продаж гостиничного продукта вы знаете? Дайте их краткую характеристику.
11. Опишите поэтапную процедуру обработки входящего запроса на бронирование по телефону.
12. Как происходит обработка заявок на бронирование, поступивших по электронной почте?

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «отлично».

«Хорошо» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся достаточно полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «хорошо».

«Удовлетворительно» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов с нарушением сроков. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите с обучающийся частично отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «удовлетворительно».

«Неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся: не предоставляет полный пакет документов. Оформление необходимых документов не отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся не может ответить на поставленные

вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает «неудовлетворительно», общие и профессиональные компетенции не освоены.

Приложения

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ
НА УЧЕБНУЮ ПРАКТИКУ**

по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования
и продаж

студенту _____ Иванову Ивану Ивановичу _____
(фамилия, имя, отчество)

специальности _____ 43.02.14 Гостиничное дело _____ курс 2 группа 1111-1

Наименование организации (предприятия) _____ Подмосковный политехнический колледж _____

За время прохождения учебной практики по профессиональному модулю ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж в объеме 72 час. (2 нед.) студент должен выполнять работы, связанные с овладением следующими общими и профессиональными компетенциями:

Код	Наименование результата освоения программы (компетенции)
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Задание выдал, календарный план-график составил
Руководитель практики от колледжа:

_____ / _____ /
должность, Ф.И.О. подпись

Задание и календарный план-график согласованы
Руководитель практики от профильной организации:

_____ / _____ /
должность, Ф.И.О. подпись

Задание принял к исполнению, с календарным планом- графиком ознакомлен
Студент: _____

Ф.И.О. _____ / _____ /
подпись

Инструктаж по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка проведен.
Руководитель практики от профильной организации:

_____ / _____ /
должность, Ф.И.О. подпись

С инструктажем ознакомлен

Студент: _____ / _____ /
Ф.И.О. подпись

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

учебной практики по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников
службы бронирования и продаж

(наименование практики, при необходимости – с указанием профессионального модуля)

Иванов Иван Иванович

(Ф.И.О. обучающегося в именительном падеже)

обучающийся(аяся) на 2 курсе, группа 1111-1, по специальности 43.02.14 Гостиничное дело
успешно прошел(ла)¹ учебную практику

(наименование практики)

в Подмосковном политехническом колледже

(полное наименование места прохождения практики)

по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности
работников службы бронирования и продаж

(наименование модуля; не указывается для преддипломной практики)

в объеме 72 часа (2 недели) с « » 20 г. по « » 20 г.

Виды и качество выполнения работ

Виды производственных работ, выполненных обучающимся во время практики	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика
Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.	Соответствует предъявленным требованиям
Организация рабочего места.	Соответствует предъявленным требованиям
Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.	Соответствует предъявленным требованиям
Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования.	Соответствует предъявленным требованиям
Оформление бронирования с использованием телефона.	Соответствует предъявленным требованиям
Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора.	Соответствует предъявленным требованиям
Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	Соответствует предъявленным требованиям
Оформление индивидуального бронирования.	Соответствует предъявленным требованиям
Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их	Соответствует предъявленным требованиям

¹ Или указать иное.

стоимости.	
Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования.	Соответствует предъявленным требованиям
Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.	Соответствует предъявленным требованиям
Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.	Соответствует предъявленным требованиям
Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.	Соответствует предъявленным требованиям
Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.	Соответствует предъявленным требованиям
Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования.	Соответствует предъявленным требованиям
Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.	Соответствует предъявленным требованиям
Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.	Соответствует предъявленным требованиям
Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.	Соответствует предъявленным требованиям
Создание отчетов по бронированию.	Соответствует предъявленным требованиям
Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.	Соответствует предъявленным требованиям
Предоставление дневника по практике и других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.	Соответствует предъявленным требованиям

Иванов Иван Иванович при прохождении практики **приобрел(а) практический опыт:**

- планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности работников службы бронирования и продаж;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта;
- определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

Руководители практики:

от колледжа

должность, Ф.И.О.

/_____/
подпись

от организации

должность, Ф.И.О.

/_____/
подпись

«_____» _____ 20____ г.

ХАРАКТЕРИСТИКА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Наименование практики: учебная практика

Иванов Иван Иванович

(Ф.И.О. обучающегося в именительном падеже)

обучающийся(аяся) в Подмосковном политехническом колледже на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело успешно прошел(ла) учебную практику [по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж] в объеме 72 час. (2 нед.) с « » 20 г. по « » 20 г. в организации

(полное наименование организации, юридический адрес)

Показатели выполнения производственных заданий:

Уровень теоретической подготовки:

соответствует знаниям и умениям, предусмотренным программой практики

Освоенные виды работ, качество, самостоятельность, интерес, инициатива:

Иванов И.И. выполнял(а) порученные задания качественно, самостоятельно, инициативно, проявлял(а) интерес к будущей профессии

Трудовая дисциплина и соблюдение техники безопасности:

соблюдалась в период прохождения учебной практики

Особые замечания и предложения руководителя практики:

замечания отсутствуют

В ходе практики обучающимся **освоены** профессиональные и общие компетенции в соответствии с рабочей программой практики и федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по данной образовательной программе.

Оценка

практики

(отлично, хорошо, удовлетворительно или др.)

Руководитель практики

от колледжа

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

от организации

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

«_____» _____ 20____ г.

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

ДНЕВНИК
учебной практики
(указать нужное)

УП.04.01 Учебная практика
наименование практики

по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования
и продаж

Студент Иванов Иван Иванович / _____ /
Ф.И.О. подпись

Группа № 1111-1, 2 курс

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Место прохождения практики:

полное наименование организации

Руководители практики:

от колледжа _____
должность, Ф.И.О.

от организации _____
должность, Ф.И.О.

Сроки прохождения практики _____

г. Дмитров, 20__ г.

Дата	Выполняемая работа	Кол-во часов	Отметка о выполнении	Подпись непосредственного руководителя по месту прохождения практики
	Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.	6		
	Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.	6		
	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования.	6		
	Оформление бронирования с использованием телефона. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования.	6		
	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования.	6		
	Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.	6		
	Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.	6		

	Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования.			
	Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.	6		
	Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.	6		
	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.	6		
	Создание отчетов по бронированию. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.	6		
	Предоставление дневника по практике и других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.	6		

Руководители практики:

от колледжа

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

от организации

М.П., должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

ОТЧЕТ
о прохождении учебной практики
(указать нужное)

УП.04.01 Учебная практика
наименование практики

по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования
и продаж

Студент Иванов Иван Иванович / _____ /
Ф.И.О. подпись

Группа № 1111-1, 2 курс

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Место прохождения практики:

полное наименование организации

Руководители практики:

от колледжа _____
должность, Ф.И.О.

от организации _____
должность, Ф.И.О.

Сроки прохождения практики _____

Руководитель практики от организации
(ФИО, должность)
(рекомендуемая оценка)
(дата, подпись)

Руководители практики от колледжа
(ФИО, должность)
(итоговая оценка)
(дата, подпись)

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



**ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ ПМ.05 «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО
ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ,
ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ»**

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Составители (разработчики) фондов оценочных средств:

Серебрякова О.Е., преподаватель

Фамилия И.О., должность

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Сервиса, туризма и организации перевозок

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Савина Е.В.

Фамилия И.О.

I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов обучения по учебной практике профессионального модуля ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках практики	Методы оценки	Критерии оценки
ПК 5.1. Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.	Экспертная оценка предоставляемого пакета документов (дневник, отчет о прохождении практики, аттестационный лист, характеристика).	«Отлично» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «отлично».
ПК 5.2. Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.		
ПК 5.3. Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.		
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.		
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.		
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.		«Хорошо» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся достаточно полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.		оценки «хорошо».
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.		«Удовлетворительно» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов с нарушением сроков. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите с обучающийся частично отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «удовлетворительно».
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.		«Неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся: не предоставляет полный пакет документов. Оформление необходимых документов не отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся не может ответить на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает «неудовлетворительно», общие и профессиональные компетенции не освоены.
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.		
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.		
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.		
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.		

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

В период прохождения учебной практики обучающиеся обязаны вести документацию (образцы представлены в Приложениях):

1. Отчет о прохождении практики.
2. Дневник практики.
3. Характеристика обучающегося при прохождении практики.
4. Аттестационный лист.
5. Индивидуальное задание на практику.

Порядок оформления отчета по результатам прохождения практики

Отчет по практике должен иметь следующую структуру:

- Титульный лист.
- Оглавление.
- Введение.
- Основная часть.
- Заключение.
- Список использованных источников.
- Приложения.

Титульный лист должен быть оформлен по образцу (см. Приложение). Содержание включает введение, наименование разделов, подразделов, пунктов, заключения и приложений с указанием страниц, с которых начинаются эти элементы отчета.

Во введении определяются цели и задачи прохождения практики, отражаются сроки и условия прохождения практики.

Основная часть отчета должна отражать существо, методику и основные результаты прохождения практики. Основная часть должна содержать:

- характеристику организации-базы практики (включая ее полное и сокращенное наименование (при наличии), юридический и фактический адрес, цели и задачи, организационную структуру с указанием отдела (службы), в котором обучающийся проходит практику. Также следует охарактеризовать структуру, задачи и функции отдела (службы), в котором обучающийся проходит практику, проанализировать должностные инструкции сотрудника-наставника и т.д. При возможности рекомендуется сопровождение фотоматериалами);

- виды производственных работ, выполняемых обучающимся в ходе практики (конкретизируются основные виды работ, отраженные практикантом в дневнике практики в соответствии с программой практики).

Заключение должно содержать:

- оценку полноты решений поставленных задач;
- краткие выводы по результатам прохождения практики.

Список использованных источников должен содержать сведения об источниках, использованных при составлении отчета по практике. Приложения включают материалы, дополняющие отчет, промежуточные таблицы, иллюстрации вспомогательного характера.

Технические требования к отчету по практике

Отчет должен быть выполнен на персональном компьютере через 1,5 интервала шрифтом Times New Roman, размер шрифта - 14 пт. Размер шрифта в таблицах – 12 пт. через одинарный интервал, без отступов. Поля: верхнее и нижнее - 20 мм, левое - 30 мм, правое - 10 мм. Каждый новый раздел начинается с новой страницы; это же правило относится к другим основным структурным частям отчета (введению, заключению, списку использованных источников, приложениям и т.д.).

Страницы отчета с рисунками и приложениями должны иметь сквозную нумерацию. Первой страницей является титульный лист, на котором номер страницы не проставляется.

Титульный лист и оглавление оформляются по установленному образцу (Приложение 2). Рекомендуем (но не обязательно) для создания оглавления воспользоваться опцией программы MS Word, которая находится по следующему пути: пункт меню Вставка, в появившемся меню выбираем пункт Ссылка, в появившемся меню выбираем пункт Оглавление и указатели.

Правила оформления таблиц, рисунков, графиков

Таблицы и рисунки должны иметь названия и порядковую нумерацию (например, табл. 1, рис. 3). Нумерация таблиц и рисунков должна быть сквозной для всего текста отчета. Порядковый номер таблицы проставляется в правом верхнем углу над ее названием. В каждой таблице следует указывать единицы измерения показателей и период времени, к которому относятся данные. Если единица измерения в таблице является общей для всех числовых табличных данных, то ее приводят в заголовке таблицы после ее названия.

Порядковый номер рисунка и его название проставляются под рисунком. При построении графиков по осям координат вводятся соответствующие показатели, буквенные обозначения которых выносятся на концы координатных осей, фиксируемые стрелками. При необходимости вдоль координатных осей делаются поясняющие надписи.

При использовании в отчете материалов, заимствованных из литературных источников, цитировании различных авторов, необходимо делать соответствующие ссылки, а в конце работы помещать список использованной литературы.

Правила оформления библиографического списка

Библиографический список включает в себя литературные, статистические и другие источники, материалы которых использовались при написании бакалаврской работы, дипломной работы или магистерской диссертации. Он состоит из таких литературных источников, как монографическая и учебная литература, периодическая литература (статьи из журналов и газет), законодательные и инструктивные материалы, статистические сборники и другие отчетные и учетные материалы, Интернет-сайты.

Способы расположения материала в списке литературы могут быть следующие: алфавитный, хронологический, по видам изданий, по характеру содержания, по мере появления в тексте. При алфавитном способе фамилии авторов и заглавий произведений (если автор не указан) размещаются строго по алфавиту. В одном списке разные алфавиты не смешиваются, иностранные источники обычно размещают в конце перечня всех материалов. Принцип расположения в алфавитном списке – "слово за словом", т.е. при совпадении первых слов - по алфавиту вторых и т.д., при нескольких работах одного автора - по алфавиту заглавий, при авторах-однофамильцах - по идентифицирующим признакам (младший, старший, отец, сын - от старших к младшим), при нескольких работах авторов, написанных им в соавторстве с другими - по алфавиту фамилий соавторов.

Библиографический список, построенный по характеру содержания описанных в нем источников, применяется в работах с небольшим объемом использованной литературы. Порядок расположения основных групп записей здесь таков: сначала общие или основополагающие работы, затем источники более частные, конкретного характера.

В библиографическом списке, составленном по порядку упоминания в тексте, сведения об источниках следует нумеровать цифрами с точкой. Связь ссылок и библиографического списка устанавливается по номеру источника или произведения в списке, заключенного в квадратные скобки.

При оформлении библиографического списка указываются все реквизиты книги: фамилия и инициалы автора, название книги, место издания, название издательства и количество страниц. Для статей, опубликованных в периодической печати, следует указывать наименование издания, номер, год, а также занимаемые страницы.

Правила оформления ссылок на использованные литературные источники

При цитировании текста цитата приводится в кавычках, а после нее в квадратных скобках указывается ссылка на литературный источник по списку использованной литературы и номер страницы, на которой в этом источнике помещен цитируемый текст.

Если делается ссылка на источник, но цитата из него не приводится, то достаточно в круглых скобках указать фамилию автора и год в соответствии со списком использованной литературы без приведения номеров страниц. Такой порядок оформления ссылок на литературные источники позволяет избежать повторения названий источников при многократном их использовании в тексте.

Например: [15, с. 237-239]

(Гребнев, 1999)

(Fogel, 1992a, 1993a)

Правила оформления приложений

Приложение – заключительная часть отчета (не обязательная), которая имеет дополнительное, обычно справочное значение, но является необходимой для более полного освещения темы. По содержанию приложения могут быть очень разнообразны: копии подлинных документов, выдержки из отчетных материалов, отдельные положения из инструкций и правил и т.д. По форме они могут представлять собой текст, таблицы, графики, карты.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и иметь тематический заголовок. При наличии в работе более одного приложения их следует пронумеровать. Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна быть сквозной и продолжать общую нумерацию страниц основного текста. Связь основного текста с приложениями осуществляется через ссылки, которые употребляются со словом «смотри», оно обычно сокращается и заключается вместе с шифром в круглые скобки по форме. Отражение приложения в оглавлении работы делается в виде самостоятельной рубрики с полным названием каждого приложения.

По итогам практики обучающийся должен предоставить аттестационный лист и характеристику. Образцы указанных документов представлены в Приложениях. При заполнении характеристики руководителю практики от образовательной организации необходимо отметить основные показатели выполнения производственных заданий, освоения общих и профессиональных компетенций (предусмотренных федеральным образовательным стандартом по специальности).

Текущий контроль успеваемости и оценка результатов прохождения производственной практики осуществляется руководителем практики от образовательной организации в процессе выполнения обучающимися заданий, по итогам проверки дневника практики и отчета по практике.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Кол-во часов	Виды производственных работ
1.	Подготовительный этап.	6	Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.
2.	Основной этап.	60	Отработка навыков встречи и приветствия гостей. Отработка навыков оформления гостям разрешения на размещение в номере по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность. Отработка навыков отслеживания баланса по депозиту за телефонную связь и другие платные услуги гостиницы. Отработка навыков обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера, правила использования

			файловой системы (хранение, извлечение информации и др.). Отработка навыков работы с терминалом по созданию электронных ключей.
3.	Итоговый этап.	6	Предоставление дневника по практике и других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.
	Итого:	72	

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой по учебной практике ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

1. Взаимодействие со службой маркетинга для сбора контактов и обратной связи от гостей.
2. Алгоритм вызова сменного менеджера (дежурного администратора) для решения нестандартной ситуации.
3. Организация работы с курьерскими службами (DHL, FedEx) для отправки почты гостей.
4. Взаимодействие со службой бронирования при необходимости изменения тарифа для гостя.
5. Порядок заказа такси через службу швейцаров или напрямую у транспортной компании.
6. Информирование службы кейтеринга о необходимости организации кофе-брейка для делегации.
7. Взаимодействие со службой по организации мероприятий (MICE) при заезде конференц-гостей.
8. Действия при необходимости срочной уборки номера до официального времени check-in.
9. Порядок запроса в службу безопасности для вскрытия номера при утере ключа гостем.
10. Взаимодействие со службой закупок для оперативного приобретения предметов, необходимых гостю.
11. Действия портье при попытке мошенничества с банковской картой.
12. Алгоритм работы с гостем, который отказывается оплачивать дополнительные услуги.
13. Процедура оформления «самостоятельного выезда» (express checkout).
14. Действия при обнаружении в номере предметов, забытых предыдущим гостем.
15. Работа с гостем, который передумал выезжать в заявленную дату выезда.
16. Алгоритм действий при задержке выезда гостя по истечении установленного времени.
17. Действия при необходимости временного размещения багажа выехавшего гостя на длительный срок.
18. Работа с гостем, который требует компенсацию, неадекватную допущенной ошибке.

Критерии оценки зачета с оценкой

«Отлично» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся полно и четко отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «отлично».

«Хорошо» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов; подкрепляет теоретические знания наглядно-иллюстративной составляющей, отражающей суть вопроса. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся достаточно полно и четко отвечает на

поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «хорошо».

«Удовлетворительно» выставляется, если обучающийся: предоставляет полный пакет документов с нарушением сроков. Оформление необходимых документов отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите с обучающийся частично отвечает на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает оценки «удовлетворительно».

«Неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся: не предоставляет полный пакет документов. Оформление необходимых документов не отвечает предъявляемым требованиям. При публичной защите обучающийся не может ответить на поставленные вопросы. Руководитель практики от организации отмечает в характеристике и аттестационном листе, что по итогам прохождения практики обучающийся заслуживает «неудовлетворительно», общие и профессиональные компетенции не освоены.

Приложения

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ
НА УЧЕБНУЮ ПРАКТИКУ**

по ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

студенту _____ Иванову Ивану Ивановичу _____
(фамилия, имя, отчество)

специальности _____ 43.02.14 Гостиничное дело _____ курс 3 группа 1111-1

Наименование организации (предприятия) _____ Подмосковный политехнический колледж _____

За время прохождения учебной практики по профессиональному модулю ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих в объеме 72 час. (2 нед.) студент должен выполнять работы, связанные с овладением следующими общими и профессиональными компетенциями:

Код	Наименование результата освоения программы (компетенции)
ПК 5.1.	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.
ПК 5.2.	Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
ПК 5.3.	Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Задание выдал, календарный план-график составил
Руководитель практики от колледжа:

_____ / _____ /
должность, Ф.И.О. подпись

Задание и календарный план-график согласованы
Руководитель практики от профильной организации:

_____ / _____ /
должность, Ф.И.О. подпись

Задание принял к исполнению, с календарным планом- графиком ознакомлен
Студент: _____

Ф.И.О. _____ / _____ /
подпись

Инструктаж по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка проведен.
Руководитель практики от профильной организации:

_____ / _____ /
должность, Ф.И.О. подпись

С инструктажем ознакомлен

Студент: _____ / _____ /
Ф.И.О. подпись

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

учебной практики по ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям
рабочих, должностям служащих

(наименование практики, при необходимости – с указанием профессионального модуля)

Иванов Иван Иванович

(Ф.И.О. обучающегося в именительном падеже)

обучающийся(аяся) на 3 курсе, группа 1111-1, по специальности 43.02.14 Гостиничное дело
успешно прошел(ла)¹ учебную практику

(наименование практики)

в Подмосковном политехническом колледже

(полное наименование места прохождения практики)

по профессиональному модулю ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким
профессиям рабочих, должностям служащих

(наименование модуля; не указывается для преддипломной практики)

в объеме 72 часа (2 недели) с « » 20 г. по « » 20 г.

Виды и качество выполнения работ

Виды производственных работ, выполненных обучающимся во время практики	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика
Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.	Соответствует предъявленным требованиям
Отработка навыков встречи и приветствия гостей.	Соответствует предъявленным требованиям
Отработка навыков оформления гостям разрешения на размещение в номере по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.	Соответствует предъявленным требованиям
Отработка навыков отслеживания баланса по депозиту за телефонную связь и другие платные услуги гостиницы.	Соответствует предъявленным требованиям
Отработка навыков обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера, правила использования файловой системы (хранение, извлечение информации и др.).	Соответствует предъявленным требованиям
Отработка навыков работы с терминалом по созданию электронных ключей.	Соответствует предъявленным требованиям
Предоставление дневника по практике и других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.	Соответствует предъявленным требованиям

¹ Или указать иное.

Иванов Иван Иванович при прохождении практики приобрел(а) практический опыт:

- приёма, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Руководители практики:

от колледжа

должность, Ф.И.О.

/_____/ *подпись*

от организации

должность, Ф.И.О.

/_____/ *подпись*

«_____» _____ 20____ г.

ХАРАКТЕРИСТИКА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Наименование практики: учебная практика

Иванов Иван Иванович

(Ф.И.О. обучающегося в именительном падеже)

обучающийся(аяся) в Подмосковном политехническом колледже на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело успешно прошел(ла) учебную практику [по ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих] в объеме 72 час. (2 нед.) с « » 20 г. по « » 20 г. в организации

(полное наименование организации, юридический адрес)

Показатели выполнения производственных заданий:

Уровень теоретической подготовки:

соответствует знаниям и умениям, предусмотренным программой практики

Освоенные виды работ, качество, самостоятельность, интерес, инициатива:

Иванов И.И. выполнял(а) порученные задания качественно, самостоятельно, инициативно, проявлял(а) интерес к будущей профессии

Трудовая дисциплина и соблюдение техники безопасности:

соблюдалась в период прохождения учебной практики

Особые замечания и предложения руководителя практики:

замечания отсутствуют

В ходе практики обучающимся **освоены** профессиональные и общие компетенции в соответствии с рабочей программой практики и федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по данной образовательной программе.

Оценка

практики

(отлично, хорошо, удовлетворительно или др.)

Руководитель практики

от колледжа

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

от организации

должность, Ф.И.О.

/ _____ /
подпись

«_____» _____ 20____ г.

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

ДНЕВНИК
учебной практики
(указать нужное)

УП.05.01 Учебная практика
наименование практики

по ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям
служащих

Студент Иванов Иван Иванович / _____ /
Ф.И.О. подпись

Группа № 1111-1, 3 курс

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Место прохождения практики:

полное наименование организации

Руководители практики:

от колледжа _____
должность, Ф.И.О.

от организации _____
должность, Ф.И.О.

Сроки прохождения практики _____

г. Дмитров, 20__ г.

Дата	Выполняемая работа	Кол-во часов	Отметка о выполнении	Подпись непосредственного руководителя по месту прохождения практики
	Изучение инструкций по технике безопасности, охране труда.	6		
	Отработка навыков встречи и приветствия гостей.	6		
	Отработка навыков встречи и приветствия гостей.	6		
	Отработка навыков оформления гостям разрешения на размещение в номере по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.	6		
	Отработка навыков оформления гостям разрешения на размещение в номере по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.	6		
	Отработка навыков отслеживания баланса по депозиту за телефонную связь и другие платные услуги гостиницы.	6		
	Отработка навыков отслеживания баланса по депозиту за телефонную связь и другие платные услуги гостиницы.	6		
	Отработка навыков обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера, правила использования файловой системы (хранение, извлечение информации и др.).	6		
	Отработка навыков обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера, правила использования файловой системы (хранение, извлечение информации и др.).	6		
	Отработка навыков работы с терминалом по созданию электронных ключей.	6		
	Отработка навыков работы с терминалом по созданию			

	электронных ключей.			
	Предоставление дневника по практике и других необходимых документов. Публичная защита отчета по практике.	6		

Руководители практики:

от колледжа

должность, Ф.И.О.

/_____/ *подпись*

от организации

М.П., должность, Ф.И.О.

/_____/ *подпись*

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

ОТЧЕТ
о прохождении учебной практики
(указать нужное)

УП.01.01 Учебная практика
наименование практики

по ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям
служащих

Студент Иванов Иван Иванович / _____ /
Ф.И.О. подпись

Группа № 1111-1, 3 курс

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Место прохождения практики:

полное наименование организации

Руководители практики:

от колледжа _____

должность, Ф.И.О.

от организации _____

должность, Ф.И.О.

Сроки прохождения практики _____

Руководитель практики от организации
(ФИО, должность)
(рекомендуемая оценка)
(дата, подпись)

Руководители практики от колледжа
(ФИО, должность)
(итоговая оценка)
(дата, подпись)

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Д.В. Бородин
“26” января 2026г.



**ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

очная

Дмитров, 2026 г.

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Московской области «Подмосковный политехнический колледж».

Фонды оценочных средств рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии

Сервиса, туризма и организации перевозок

(наименование комиссии)

Протокол заседания № 1 от «26» января 2026 г.

Председатель цикловой методической комиссии

Савина Е.В.

Фамилия И.О.

1. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Выпускник должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

Код	Наименование
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Выпускник должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

Код	Наименование результата освоения программы (компетенции)
<i>ВД</i>	<i>Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</i>
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
<i>ВД</i>	<i>Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</i>
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
<i>ВД</i>	<i>Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</i>
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
<i>ВД</i>	<i>Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</i>
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
<i>ВД</i>	<i>Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих</i>
ПК 5.1.	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.
ПК 5.2.	Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
ПК 5.3.	Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

2. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1 Общие положения

Фонды оценочных средств государственной итоговой аттестации (далее ГИА) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (ФГОС СПО) в части государственных требований к оценке качества освоения образовательной программы СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Минпросвещения России от 09.12.2016 №1552 (зарегистрировано в Минюсте России 26.12.2016 № 44974).

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план по образовательной программе среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (квалификация Специалист по гостеприимству), разработанной в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования.

Государственная итоговая аттестация проводится с целью установления соответствия уровня и качества подготовки выпускников требованиям федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО), готовности выпускника к профессиональной деятельности и сформированности у него общих и профессиональных компетенций, личностных результатов, предусмотренных ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (квалификация Специалист по гостеприимству).

Программа государственной итоговой аттестации, утвержденная государственным бюджетным профессиональным образовательным учреждением Московской области «Подмосковный политехнический колледж» (далее-Колледж), доводится до сведения обучающихся, не позднее, чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации.

Сроки проведения аттестационных испытаний, входящих в государственную итоговую аттестацию, устанавливаются Колледжем в соответствии с календарным учебным графиком. Расписание государственной итоговой аттестации утверждается директором Колледжа и доводится до сведения обучающихся, членов ГЭК, преподавателей и мастеров производственного обучения не позднее, чем за 30 календарных дней до дня проведения первого аттестационного испытания.

В соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (квалификация Специалист по гостеприимству) государственная итоговая аттестация проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта) и демонстрационного экзамена.

Обязательное требование – соответствие тематики выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта) содержанию одного или нескольких профессиональных модулей.

2.2. Структура и содержание выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта)

Выпускная квалификационная работа (дипломная работа) дипломный проект) должна иметь обязательные составные части, располагаемые в последовательности:

1. Титульный лист (Приложение 9).
2. Задание на выполнение выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта) (не нумеруется) (Приложение 13).
3. Аннотации (на русском и английском языках) (Приложение 10), (Приложение 11).
4. Оглавление (Приложение 15).
5. Введение.

6. Основная часть (главы и параграфы).
 7. Заключение.
 8. Список использованных источников (Приложение 14).
 9. Приложения.
 10. Последний лист выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта) (Приложение 21).
 11. Отзыв руководителя (не нумеруется) (Приложение 12).
 12. Рецензия (внешняя) на выпускную квалификационную работу (дипломную работу (дипломный проект) (не нумеруется) (Приложение 16).
 13. Нормоконтроль выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта) (не нумеруется) (Приложение 18).
 14. Отчет о результатах проверки выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта) в системе «Антиплагиат» (Приложение 19).
 15. Бланк заказа от предприятия (Приложение 20).
 16. Заявление (Приложение 8).
 17. Согласие на предоставление права использования произведения (Приложение 22).
- Объем выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта), не считая приложений и списка использованных источников должен составлять, как правило не менее 50 страниц.

Основными требованиями к работе являются:

- четкость и логическая последовательность изложения материала;
- краткость и точность формулировок, исключая возможность неоднозначного их толкования;
- конкретность изложения полученных результатов, их анализа и теоретических положений;
- обоснованность выводов, рекомендаций и предложений.

Оглавление включает введение, наименование всех глав, пунктов, заключение, список использованных источников и приложения с указанием номеров страниц, с которых начинаются эти элементы выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта). Три главы разбиваются на пункты, как правило, по три пункта в каждой главе.

Во введении должна содержаться краткая оценка современного состояния рассматриваемой проблемы, обосновываться актуальность выбранной темы, цель и задачи работы, объект и предмет исследования, теоретико-методологические основы работы. Введение должно быть кратким (1-2 страницы).

Первая глава выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта), являющаяся ее теоретической частью, должна содержать полное и систематизированное изложение состояния вопроса по теме работы. Объем первой главы, состоящей из нескольких пунктов (как правило, три пункта), должен составлять не менее 16 стр.

Во второй главе выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта) анализируются особенности объекта и предмета исследования, а также практические аспекты проблем, рассмотренных в первой главе выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта). Объем этой главы, состоящей из нескольких пунктов (как правило, три пункта), должен составлять не менее 20 стр.

Анализ должен проводиться на основе конкретных данных, полученных автором выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта), а также на материалах, собранных им при прохождении преддипломной практики.

В данной главе выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта)) дается характеристика деятельности объекта исследования, приводится структура управления организацией, анализируются основные финансовые и экономические показатели.

В третьей главе выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта)) автор предлагает конкретные и обоснованные пути (мероприятия) решения проблем, выявленных при оценке и анализе предмета исследования. Кроме того, в данной главе определяется эффективность и экономический эффект предлагаемых управленческих решений. Общий объем раздела должен составлять не менее 10 стр.

Заключение - важная неотъемлемая структурная часть выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта)), в которой подводится итог проведенных исследований. Общий объем данного пункта составляет 1 - 2 стр.

Список использованных источников включает: законодательные, нормативные и правовые акты, научную и учебную литературу, периодические издания, Интернет-ресурсы, материалы, собранные в период прохождения преддипломной практики и оформляется в алфавитном порядке. Список использованных источников должен включать не менее 25 наименований и быть не старше пяти лет.

Приложения к выпускной квалификационной работе (дипломной работе (дипломному проекту)) оформляются как ее продолжение на последующих страницах. В приложения помещают необходимый для отражения полноты исследования вспомогательный материал, который при включении в основную выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта)) загромождал бы текст.

2.3. Общие критерии оценки выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта))

При оценке выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта)) учитываются:

- доклад выпускника по каждому разделу;
- точность определения объекта, предмета и цели исследования;
- адекватность гипотезы целям и задачам исследования;
- умение подобрать научную литературу для теоретического анализа;
- полнота и логичность раскрытия темы;
- наличие презентации в виде слайдов или наглядного пособия;
- умение отвечать на вопросы и отстаивать свою точку зрения;
- научная и профессиональная подготовка обучающегося;
- качество выполнения дипломного проекта (работы);
- оценка рецензента;
- отзыв руководителя.

При выставлении оценки Государственная экзаменационная комиссия руководствуется следующими критериями:

Оценка «*отлично*» выставляется за совокупность знаний, умений и навыков, продемонстрированных выпускником при подготовке и защите работы, в которую входят: глубокие теоретические знания по исследуемой проблеме; умение собрать, обобщить и проанализировать необходимую информацию; прочное усвоение методики анализа; навыки логического мышления в профессиональных вопросах; четкость изложения сути проведенного исследования и основных его результатов, умение предложить свое решение по конкретной проблеме, отстаивать свою точку зрения, опираясь на четкие факты, умение представить презентацию, рассказать и объяснить ее, а также найти ответ на любой дополнительный вопрос по теме выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта)).

Оценка «*хорошо*» ставится за совокупность знаний, умений и навыков, продемонстрированных выпускником при подготовке и защите работы, в которую входят: достаточные теоретические знания по исследуемой проблеме; усвоение основных элементов

методики анализа; умение собрать, обобщить и проанализировать необходимую информацию; навыки логического мышления в профессиональных вопросах; правильное изложение сути проведенного исследования и его результатов.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится за совокупность знаний, умений и навыков, продемонстрированных обучающимся при подготовке и защите работы, в которую входят: знание принципиальных положений по вопросам выбранной темы; умение собрать и обобщить необходимую информацию; правильное изложение вопросов выбранной темы, отсутствие презентации или наглядного пособия.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если в выпускной квалификационной работе (дипломной работе (дипломном проекте) и в ходе ее защиты не показаны знания, умения и навыки, хотя бы по одному из вышеперечисленных требований, предъявляемых для удовлетворительной оценки, а также имеется отрицательная рецензия на выпускную квалификационную работу (дипломную работу (дипломный проект)).

2.4. Порядок оценки защиты выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта)).

Сроки выполнения и защиты выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта) устанавливаются календарным учебным графиком текущего учебного года, составленным на основе учебного плана специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

К защите допускаются только те выпускные квалификационные работы (дипломные работы (дипломные проекты), которые соответствуют всем предъявляемым к ним требованиям. Полностью оформленная выпускная квалификационная работа (дипломная работа (дипломный проект) обучающийся направляет для проверки на соответствие требованиям нормоконтроля лично. После прохождения и устранения замечаний по нормоконтролю обучающийся выпускную квалификационную работу (дипломную работу (дипломный проект) руководителю, который пишет о ней отзыв, дает оценку выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта)). В конце отзыва делается заключение о соответствии работы предъявляемым к ней требованиям и о возможности представления работы к защите.

Затем работа направляется рецензенту. К рецензированию выпускных квалификационных работ (дипломных работ (дипломных проектов) привлекаются компетентные высококвалифицированные специалисты-практики предприятий, организаций.

В рецензии должны быть отражены: актуальность темы; заключение о соответствии выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта) заданию на нее; оценка качества выполнения каждой главы; теоретическая и практическая значимость работы; обоснованность выводов и рекомендаций; достоинства и недостатки работы; замечания по оформлению работы и стилю изложения материала. В заключительной части рецензии дается общая оценка работы.

Рецензия подписывается рецензентом, в ней указываются должность и место работы рецензента, дата подписи (число, месяц, год) и печать организации, в которой работает рецензент. Рецензию вместе с выпускной квалификационной работой (дипломной работой (дипломным проектом) рецензент передает обучающемуся-выпускнику. После этого работа выпускника передается председателю цикловой методической комиссии для принятия решения о допуске к защите. Обучающийся должен представить работу на допуск не позднее, чем за неделю до ее защиты.

Защита выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта) проходит на открытом заседании Государственной экзаменационной комиссии (ГЭК).

Секретарь ГЭК объявляет фамилию, имя и отчество обучающегося, тему его работы. Обучающийся в течение 10-15 минут докладывает основное содержание и результаты выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта)). Далее

секретарь ГЭК зачитывает отзыв руководителя и рецензию на выпускную квалификационную работу (дипломную работу (дипломный проект)). Обучающийся отвечает на критические замечания рецензента. Члены ГЭК задают ему вопросы и выслушивают ответы на них.

На закрытом заседании Государственная экзаменационная комиссия оценивает выпускную квалификационную работу (дипломную работу (дипломный проект)) по следующей шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Решение принимается большинством голосов. При равном количестве голосов голос председателя ГЭК является решающим. Решение комиссии по каждой работе оформляется специальным протоколом. В нем записываются вопросы, заданные обучающемуся, особое мнение (если оно имеется) председателя и членов Государственной экзаменационной комиссии, присутствующих на защите, оценка выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта)), присуждение квалификации. В этот же день председатель Государственной экзаменационной комиссии оглашает выставленные оценки.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Лист ознакомления

С Программой ГИА по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и с приказом №_____ от _____ «Об утверждении тем выпускных квалификационных работ (дипломных работ (дипломных проектов) и назначении руководителей» ознакомлен(а)

№	Ф.И.О. студента	группа	подпись
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

Лист ознакомления

С Приказом о допуске к защите выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело ознакомлен(а):

№	Ф.И.О. студента	группа	подпись
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

Лист ознакомления

С планом проведения демонстрационного экзамена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело ознакомлен(а)

№	Ф.И.О. студента	группа	подпись
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

Директору колледжа

Фамилия, имя, отчество

обучающегося группы _____
специальности среднего профессионального
образования _____

Фамилия, имя, отчество

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу с целью обеспечения учета индивидуальных возможностей и состояния моего здоровья (подтверждающие медицинские документы представлены в колледж) создать специальные условия при проведении государственной итоговой аттестации:

(ниже необходимо отметить требуемые пункты и(или) вписать дополнительные)

- ☐ присутствие в аудитории ассистента, оказывающего необходимую техническую помощь;
- ☐ оформление заданий для выполнения, а также инструкции о порядке государственной итоговой аттестации рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, или зачитывание ассистентом;
- ☐ выполнение письменных заданий на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, или надиктовывание ассистенту;
- ☐ предоставление для выполнения заданий комплекта письменных принадлежностей и бумаги для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля; компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых;
- ☐ обеспечение индивидуального равномерного освещения не менее 300 люкс;
- ☐ предоставление увеличивающего устройства для выполнения задания;
- ☐ оформление увеличенным шрифтом заданий для выполнения, а также инструкции о порядке проведения государственной итоговой аттестации;
- ☐ наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования;
- ☐ наличие звукоусиливающей аппаратуры индивидуального пользования;
- ☐ проведение государственного экзамена в письменной форме;
- ☐ выполнение письменных заданий на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовывание ассистенту;
- ☐ проведение государственного экзамена в устной форме;

иные специальные условия _____

« ____ » _____ 20 ____ г.

подпись

расшифровка

В апелляционную комиссию
государственного бюджетного профессионального
образовательного учреждения Московской области
«Подмосковный политехнический колледж» -
обучающегося группы _____
специальности среднего профессионального
образования _____

Фамилия, имя, отчество

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу пересмотреть результаты государственной итоговой аттестации при

_____ защите выпускной квалификационной работы (дипломного проекта (работы)/сдаче государственного экзамена

проведенной / проведенном «____» _____ 20____ г. в связи с

- несогласием с полученной оценкой;

- нарушением установленного порядка проведения государственной итоговой аттестации,
выразившимся в _____

«____» _____ 20____ г.

_____/_____
подпись / расшифровка

Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

Протокол № _____
заседания апелляционной комиссии
от « ____ » _____ 20 ____ г.

Апелляционная комиссия в составе:

Председатель: _____
Фамилия И.О.

Члены комиссии

Секретарь _____
в присутствии председателя ГЭК _____
Фамилия И.О.

рассмотрела апелляционное заявление обучающегося _____
Фамилия И.О.

наименование колледжа

специальности _____
о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации, полученными при
защите дипломного проекта (работы) / сдаче государственного экзамена

В результате рассмотрения протокола заседания ГЭК, отзыва руководителя и рецензента выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта), заключения председателя ГЭК о соблюдении процедурных вопросов при защите выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта) подавшего апелляцию обучающегося, листа подготовки / письменного ответа при проведении государственного экзамена *(при наличии последнего)*, заключения председателя ГЭК о соблюдении процедурных вопросов при проведении государственного экзамена *(оставить нужное)* комиссия установила *(приводится аргументированное мнение членов комиссии о подтверждении апелляции)*:

Решение комиссии:

Апелляцию _____ и _____ результат
отклонить / удовлетворить сохранить / выставить иной
государственной итоговой аттестации с оценкой _____ (хорошо,
удовлетворительно, неудовлетворительно)

Председатель _____ / _____
подпись расшифровка

Секретарь _____ / _____
подпись расшифровка

С решением апелляционной комиссии ознакомлен(а): _____ / _____
подпись расшифровка

« ____ » _____ 20 ____ г.

**Примерные темы выпускных квалификационных работ (дипломных работ (дипломных проектов)
для специальности
43.02.14 Гостиничное дело
(по профессиональным модулям)**

Тема выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта))	Наименование профессиональных модулей, отражаемых в работе
1. Разработка рекомендаций по совершенствованию анимационных программ гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия). 2. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания гостей гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия). 3. Разработка рекомендаций по совершенствованию рекламной деятельности гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия). 4. Разработка рекомендаций по совершенствованию дополнительных услуг в гостиничном сервисе (на примере конкретного предприятия). 5. Разработка рекомендаций по совершенствованию службы питания гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия). 6. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы продаж услуг гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия). 7. Разработка рекомендаций по внедрению нового вида услуг гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия). 8. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы стимулирования персонала гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия). 9. Разработка рекомендаций по совершенствованию ассортимента услуг гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия). 10. Разработка рекомендаций по совершенствованию экскурсионной деятельности как перспективного направления продвижения гостиничного продукта (на примере конкретного предприятия). 11. Разработка рекомендаций по совершенствованию службы бронирования гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия). 12. Разработка рекомендаций по	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения. ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания. ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж. ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

совершенствованию деятельности обслуживающего персонала гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия). 13. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы безопасности гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия). 14. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания банкетов и приемов гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия). 15. Разработка рекомендаций по совершенствованию работы и услуг Бизнес-центра гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия). 16. Разработка рекомендаций по совершенствованию приема, размещения и выписки гостей гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия) 17. Разработка рекомендаций по совершенствованию культуры и качества обслуживания гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия) 18. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания различных категорий туристов гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия) 19. Разработка рекомендаций по совершенствованию мотивации персонала гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия) 20. Разработка рекомендаций по совершенствованию управления затратами на гостиничном предприятии (на примере конкретного предприятия). 21. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы реализации услуг гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия). 22. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации бизнес-обслуживания на гостиничных предприятиях (на примере конкретного предприятия). 23. Разработка рекомендаций по совершенствованию интерьера гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия). 24. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации транспортного обслуживания на гостиничных предприятиях (на примере конкретного предприятия). 25. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы подбора кадров на гостиничном предприятии (на примере	

конкретного предприятия). 26. Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности хозяйственной службы гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия). 27. Разработка рекомендаций по совершенствованию материально-технического обеспечения гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия). 28. Разработка рекомендаций по совершенствованию планирования деятельности гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия). 29. Разработка рекомендаций по совершенствованию маркетинговой деятельности гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия). 30. Разработка рекомендаций по разработке фирменного стиля гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия). 31. Разработка рекомендаций по созданию программы повышения лояльности гостей отеля (на примере конкретного предприятия). 32. Разработка рекомендаций по оптимизации предоставления конференц-услуг в отеле (на примере конкретного предприятия). 33. Разработка рекомендаций по разработке программы адаптации сотрудников службы приема и размещения гостиницы (на примере конкретного предприятия). 34. Разработка рекомендаций по управлению конфликтами при обслуживании гостей (на примере конкретного предприятия). 35. Разработка рекомендаций по совершенствованию корпоративной культуры на гостиничном предприятии (на примере конкретного предприятия). 36. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы документооборота гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия). 37. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы взаимодействия с турфирмами (на примере конкретного предприятия). 38. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы продаж гостиничного продукта через Интернет (на примере конкретного предприятия). 39. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы менеджмента качества в гостиничном предприятии (на примере конкретного предприятия). 40. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы кейтеринга (на	

примере конкретного предприятия).	

Председателю цикловой методической
комиссии

(Ф.И.О. председателя цикловой методической комиссии в дательном
падеже)

от студента _____ группы

(Ф.И.О. студента полностью в родительном падеже)

конт. тел.: _____

e-mail: _____

З А Я В Л Е Н И Е

Прошу утвердить тему выпускной квалификационной работы (дипломной работы
(дипломного проекта) в следующей редакции:

« _____

_____»

Руководитель (ФИО): _____

(подпись студента)

(дата)

«СОГЛАСОВАНО»

Руководитель _____
(подпись)

Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (ДИПЛОМНАЯ
РАБОТА (ДИПЛОМНЫЙ ПРОЕКТ))**

ТЕМА: « _____ »

Ф.И.О. студента _____

Группа _____ **Специальность** _____

Руководитель работы _____ / _____ /

Выпускная квалификационная работа (дипломная работа (дипломный проект))
допущена к защите « _____ » _____ 20 ____ г.

**Председатель цикловой
методической
комиссии** _____ / _____ /

г. Дмитров

АННОТАЦИЯ

Ф.И.О. «Совершенствование системы стимулирования труда сотрудников организации (на примере офиса продаж ПАО «МТС»)). Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Московской области «Подмосковный политехнический колледж», XXXX год.

Изложены теоретические основы стимулирования труда работников организации. Проведен анализ существующей системы стимулирования труда работников ПАО «МТС» и предложены мероприятия по улучшению системы стимулирования труда в офисе продаж ПАО «МТС».

Выпускная квалификационная работа (дипломная работа (дипломный проект) содержит: 65 страниц текста (без учета приложений и списка использованных источников), 16 таблиц, 4 рисунка, 3 формулы, 4 приложения, список использованных источников - 33 наименования.

Автор выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта)

Ф.И.О. студента

ANNOTATION

FULL NAME. "Improving the system of incentives for the work of employees of the organization (on the example of the sales office of MTS PJSC)". State budgetary professional educational institution Moscow Region "Moscow Polytechnic College", XXXX year.

The theoretical foundations of stimulating the work of employees of the organization are placed on. The analysis of the existing labor incentive system for employees' work of MTS PJSC was carried out, measures were proposed for improving the labor incentive system in the sales office of MTS PJSC.

The graduate work: 65 pages of text (excluding applications and the list of used sources), 16 tables, 4 figures, 3 formulas, 4 applications, the list of used sources - 33 titles.

The author of the thesis
FULL NAME. student

Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ

на выпускную квалификационную работу (дипломную работу (дипломный проект))

студента _____

на тему: _____

1. Актуальность выбранной темы

2. Соответствие содержания работы поставленной цели

3. Главные достоинства работы

4. Качество оформления работы

5. Недостатки и замечания по работе

6. Результаты проверки выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта) в системе «Антиплагиат».

В представленной ДР степень оригинальности по результатам проверки в системе «Антиплагиат» составляет _____ %.

Установлено, что правомерные заимствования в тексте работы (наименования учреждений, органов государственной власти и местного самоуправления; ссылки на нормативные правовые акты; тексты законов; повторы, в том числе часто повторяющихся устойчивых выражений и юридических терминов; цитирование текста, выдержек из документов для их анализа, а также самоцитирования) составляют _____ %.

Представленная работа соответствует требованиям оригинальности текста ДР.

7. Общее заключение по работе.

Выпускная квалификационная работа (дипломная работа (дипломный проект) отвечает / не отвечает предъявляемым требованиям, студент допущен / не допущен к защите выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта)).

Руководитель,

ученая степень, ученое звание _____

(подпись)

(Ф.И.О.)

«_____» _____ 20__ г.

Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

УТВЕРЖДАЮ

Председатель цикловой
методической комиссии

_____/_____/_____
« ____ » _____ 20 ____ г.

З а д а н и е
на выпускную квалификационную работу (дипломную работу (дипломный проект))

Тема: « _____ »

Утверждена приказом № _____ от « ____ » _____ 20 ____ г.

Ф.И.О. студента _____

Группа _____ **Специальность** _____

Дата выдачи задания _____ « ____ » _____ 20 ____ г.

Дата завершения
работы _____ « ____ » _____ 20 ____ г.

г. Дмитриев

Исходные данные к работе: _____

_____.

Результаты работы:

1. Содержание (перечень рассматриваемых вопросов):

2. Перечень демонстрационных материалов: _____

Руководитель работы _____ / _____ /

Задание принял к исполнению _____
дата

_____ *подпись студента*

Я, Ф.И.О. студента полностью, ознакомлен(а) с требованием об обязательности проверки выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта) на объем заимствования. Все прямые заимствования из печатных и электронных источников, а также из защищенных ранее дипломных работ, научных докладов об основных результатах подготовленной научно-квалификационной работы (диссертации), кандидатских и докторских диссертаций, должны иметь в работе соответствующие ссылки.

Я ознакомлен(а) с Порядком проверки на объем заимствования и размещения в электронно-библиотечной системе текстов дипломных работ и научных докладов обучающихся, согласно которому обнаружение в тексте дипломной работы заимствований, в том числе содержательных, неправомерных заимствований, является основанием для недопуска к защите дипломной работы и отчисления из образовательной организации.

_____ /Ф.И.О. студента/
подпись

« ____ » _____ 20 ____ г.

Порядок составления списка использованных источников

1. Нормативные правовые документы (указываются в порядке их значимости).
2. Книги, статьи, электронные ресурсы на русском языке (указываются в алфавитном порядке).
3. Книги, статьи, электронные ресурсы на иностранном языке (указываются в алфавитном порядке).

Пример оформления списка использованных источников

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Земельный кодекс Российской Федерации от 25.10.2001 N 136-ФЗ (ред. от 30.12.2021) (с изм. и доп., вступ. в силу с 28.12.2024).
2. Федеральный закон от 13.07.2015 N 218-ФЗ (ред. от 27.02.2025) "О государственной регистрации недвижимости".
3. Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 600 «О мерах по обеспечению граждан Российской Федерации доступным и комфортным жильем и повышению качества жилищно-коммунальных услуг».
4. Постановление Правительства РФ от 05.05.2014 № 404 «О некоторых вопросах реализации программы «Жилье для российской семьи» в рамках государственной программы Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации» [Электронный ресурс] / Консультант-плюс. - 1999-2021. - Электрон. дан. - Режим доступа: <http://base.consultant.ru> (дата обращения: 17.01.2022).
5. Распоряжение Правительства РФ от 08.11.2014 № 2242-р об утверждении «Стратегии развития ипотечного жилищного кредитования в Российской Федерации до 2025 года».
6. Баронин, С.А. Стратегическое планирование и стратегический менеджмент: Учебное пособие / С.А. Баронин, В.В. Бочкарев. - М.: ИНФРА-М, 2021. - 189 с.
7. Звонова, Е.А. Менеджмент: Учебник / под ред. Е. А. Звоновой. - М.: ИНФРА-М, 2021. – 592 с.
8. Жуков, Е.Ф. Менеджмент. Практикум: учебное пособие / Е.Ф. Жуков. -

2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2021. - 431 с.

9. Карташов, В.А. Формирование и развитие корпоративной культуры организации: монография / В.А. Карташов. - М.: Издательский дом Академии Естествознания, 2021. - 172 с.
10. Князев, В.Г. Управление проектом: Учебник / под ред. В.Г. Князева, В.А. Слепова. - М.: Магистрат, 2020. – 656 с.
11. Мотовилов, О. В. Управление ресурсами организации: учебник / О.В. Мотовилов, С.А. Белозеров. - М.: Проспект, 2020. – 408 с.
12. Русецкий, А.Е. Экономический анализ деятельности организации: научно-практическое пособие / А.Е. Русецкий. - М.: Юинформ, 2020. - 266 с.
13. Варламова, Т.П. Управление человеческими ресурсами организации / Т.П. Варламова // Поволжский торгово-экономический журнал. - 2020. - № 5 (39). - С. 42-50.
14. Ермилова, М.И. Сущность и основные тенденции управления организациями / М.И. Ермилова // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. - 2018. - № 1. - С. 220-221.
15. Кудеев, А.С. Государственное регулирование экономики (на примере Московской области) / А.С. Кудеев // Вопросы государственного и муниципального управления. - 2023. - № 4. - С. 82-104.
16. Поляков, А.Ф. Реализация приоритетного национального проекта «Доступное и комфортное жилье - гражданам России» как важнейший фактор повышения человеческого потенциала / А.Ф. Поляков, Е.В. Зотова, Н.Н. Катайкина // Фундаментальные и прикладные исследования кооперативного сектора экономики. - 2023. - № 6. - С. 156-161.
17. Рейтинг банков [Электронный ресурс] / ООО «РУСИПОТЕКА». - 20032023.- Электрон дан. - Режим доступа: <http://rusipoteka.ru/profi/ipoteka-reitingi/rejting-ipotechnyh-bankov/> (дата обращения: 09.01.2025).

18. Федеральная служба государственной статистики: Официальный сайт [Электронный ресурс] / Федеральная служба государственной статистики. - 1995-2023. – Электрон. дан. - Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/> (дата обращения: 09.01.2025).

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СТИМУЛИРОВАНИЯ ТРУДА РАБОТНИКОВ ТОРГОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.....	5
1.1 Понятие и признаки торговой организации.....	5
1.2 Понятие стимулирования труда торгового персонала.....	12
1.3 Основные методы стимулирования торгового персонала.....	19
ГЛАВА 2 АНАЛИЗ СИСТЕМЫ СТИМУЛИРОВАНИЯ ПЕРСОНАЛА В ОФИСЕ ПРОДАЖ ПАО «МТС».....	29
2.1 Характеристика ПАО «МТС».....	29
2.2 Система стимулирования сотрудников офиса продаж.....	37
2.3 Основные финансовые показатели ПАО «МТС».....	45
ГЛАВА 3 ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ СТИМУЛИРОВАНИЯ ТРУДА СОТРУДНИКОВ ОФИСА ПРОДАЖ ПАО «МТС».....	53
3.1 Пути совершенствования стимулирования труда.....	53
3.2 Экономическая эффективность мероприятий по совершенствованию системы стимулирования труда сотрудников ПАО «МТС».....	62
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	70
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	74
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	77

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу (дипломную работу (дипломный проект))

студента _____

на тему: «_____»

»

Рецензент: _____

(Ф.И.О., ученое звание и степень, должность, место работы)

Актуальность темы

Основные проблемы, рассмотренные в работе, ее достоинства и недостатки

Теоретическая и практическая значимость

Выпускная квалификационная работа (дипломная работа (дипломный проект))

(Ф.И.О. студента)

соответствует предъявляемым требованиям и заслуживает оценки «_____».

«_____» _____ 20____ г.

Подпись рецензента

М.П.

Примеры оформления таблиц, рисунков и формул

Таблица 1.1 – Показатели качества продукции по ее видам в зависимости от содержания в ней красителей

Слово «Таблица...» указывают слева над первой частью таблицы. Над другими частями таблицы также слева пишут слова «Продолжение таблицы...» с указанием ее номера. Название при этом помещают только над первой ее частью. Допускается помещать таблицу вдоль длинной стороны листа (альбомная ориентация листа). Название таблицы оформляется сверху слева без абзацного отступа Times New Roman, не выделяя полужирным, размер шрифта - 14 пт, название таблицы приводят с прописной буквы без точки в конце. На все таблицы в ВКР (ДП (ДР)) должны быть ссылки. При ссылке следует печатать слово "таблица" с указанием ее номера. Внутри таблицы Times New Roman, размер шрифта - 12 пт, междустрочный интервал одинарный.



Рисунок 1.1 - Схема основных направлений получения экономического эффекта в процессе освоения новых изделий

На рисунки, расположенные в основной части ВКР (ДП (ДР)), делается обязательная ссылка: в круглых скобках, например: Спрос на товар увеличился вдвое (рисунок 1.1) или в виде оборота, например: как видно из рисунка 1.8, спрос на товар увеличился вдвое. Слово «Рисунок...» указывают по центру после самого рисунка (диаграмм, схем и т.д.), без абзацного отступа Times New Roman, не выделяя полужирным, размер шрифта - 14 пт, название рисунка приводят с прописной буквы без точки в конце. Допускается помещать рисунок вдоль длинной стороны листа (альбомная ориентация листа).

Формулы размещаются отдельными строками и нумеруются в пределах раздела (первая цифра обозначает номер главы, вторая – номер формулы).

Номер проставляется арабскими цифрами с правой стороны листа на уровне формулы в круглых скобках, Times New Roman, не выделяя полужирным, размер шрифта - 14 пт, после формулы ставится запятая и с новой строки после слова «где» идет расшифровка каждого обозначения, например:

$$S = a^2, \quad (2.1)$$

где S – площадь квадрата, m^2 ;

a – сторона квадрата, m .

Формулы, следующие одна за другой и не разделенные текстом, отделяются запятой.

НОРМОКОНТРОЛЬ**выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта))**

Тема « _____ »

Студента _____, группа _____

фамилия, имя, отчество

Анализ на соответствие требованиям методических указаний

№ п/п	Объект	Параметры	Соответствует: + Не соответствует: -
1.	Наименование темы работы	Соответствует утвержденной	
2.	Размер шрифта основного текста, пт	14	
3.	Размер шрифта таблиц, пт	12	
4.	Название шрифта	Times New Roman	
5.	Междустрочный интервал	1,5 в основном тексте, одинарный в таблицах	
6.	Абзац, см	1,25	
7.	Поля (мм)	Левое, - 30, правое – 15, верхнее и нижнее – 20	
8.	Общий объем без учета приложений и списка использованных источников	60 - 75 страниц	
9.	Объем введения Объем главы 1 Объем главы 2 Объем главы 3 Объем заключения	2-3 страницы 20-24 страниц 20-25 страниц 16-20 страниц 2-3 страницы	
10.	Нумерация страниц	Сквозная, в нижней части листа, посередине, шрифт Times New Roman, 10. На титульном листе номер страницы не проставляется. Нумерация страниц начинается со второго листа (оглавления). На втором листе ставится номер «2».	
11.	Оформление структурных частей работы	Каждый раздел работы (ВВЕДЕНИЕ, ГЛАВЫ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ, СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ, ПРИЛОЖЕНИЯ) начинается с новой страницы. Пункты располагаются друг за другом вплотную и отделять одной свободной строкой. Заголовки структурных элементов основной части (ВВЕДЕНИЕ, ГЛАВЫ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ, СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ, ПРИЛОЖЕНИЯ) расположены в середине строки без точки в конце и напечатаны прописными (ЗАГЛАВНЫМИ) буквами. Название каждой новой части и пунктов в тексте работы выделены жирным шрифтом без подчеркиваний и курсива.	
12.	Состав списка использованных источников	Не менее 25 наименований, в том числе литература не старше пяти лет.	
13.	Наличие ссылок и (или) сносок	Обязательно	
14.	Оформление содержания	Содержание включает в себя заголовки всех глав, пунктов, приложений с указанием страниц начала каждой части.	
15.	Проверка комплектности ВКР (ДР (ДП) для брошюровки, правильность заполнения бланков, наличие подписей, проверка электронного варианта ВКР (ДР (ДП) с отсканированными документами	Титульный лист; задание на ВКР (ДР (ДП)); оглавление; введение; основная часть; заключение; список использованных источников; приложения; последний лист ВКР (ДР (ДП)); один файл пластиковый: аннотация (на русском и английском языках); отзыв руководителя; отчет о результатах проверки ВКР (ДР (ДП) в системе «Антиплагиат»; рецензия; результаты нормоконтроля ВКР (ДР (ДП)); согласие на предоставление права использования произведения; заказ ВКР (ДР (ДП) от организации (предприятия) (при наличии); ВКР (ДР (ДП) на электронном носителе.	

ДР может быть рекомендована к защите после устранения выявленных несоответствий.

Нормоконтролер

фамилия, имя, отчество_____
подпись

С результатами нормоконтроля ознакомлен:

фамилия, имя, отчество_____
подпись

Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Московской области
«Подмосковный политехнический колледж»

ОТЧЕТ

о результатах проверки выпускной квалификационной работы (дипломной работы
(дипломного проекта)
в системе «Антиплагиат»

Тема работы: «_____»

Ф.И.О. студента полностью, группа _____,

специальность _____

При проверке в электронном виде ВКР (ДР (ДП) в системе «Антиплагиат»¹,

оригинальность текста составила _____ %.

Студент _____ Ф.И.О.

«_____» _____ 20__ г.

Пример распечатки отчета антиплагиата работы

¹ Распечатку отчета о результатах проверки прилагаю

Отчет о проверке на заимствования №1



Автор: Сивкова Т.Р.
Проверяющий:

Отчет предоставлен сервисом «Антиплагиат» - <http://users.antiplagiat.ru>

ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ

№ документа: 445
Начало загрузки: 31.03.2022 11:33:39
Длительность загрузки: 00:00:00
Имя исходного файла: ВКР Сивкова.txt
Название документа: ВКР Сивкова Т.Р.
Размер текста: 80 кБ
Символов в тексте: 81642
Слов в тексте: 9796
Число предложений: 381

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЧЕТЕ

Начало проверки: 31.03.2022 11:33:40
Длительность проверки: 00:00:08
Корректировка от 06.05.2022 12:36:34
Комментарии: не указано
Модули поиска: Интернет Free



ЗАИМСТВОВАНИЯ
20,69%

САМОЦИТИРОВАНИЯ
0%

ЦИТИРОВАНИЯ
0%

ОРИГИНАЛЬНОСТЬ
79,31%

Заимствования — доля всех найденных текстовых пересечений, за исключением тех, которые система отнесла к цитированиям, по отношению к общему объему документа.
Самоцитирования — доля фрагментов текста проверяемого документа, совпадающей или почти совпадающей с фрагментом текста источника, автором или соавтором которого является автор проверяемого документа, по отношению к общему объему документа.
Цитирования — доля текстовых пересечений, которые не являются авторскими, но система посчитала их использование корректным, по отношению к общему объему документа. Сюда относятся оформленные по ГОСТу цитаты; общепотребительные выражения; фрагменты текста, найденные в источниках из коллекций нормативно-правовой документации.
Текстовое пересечение — фрагмент текста проверяемого документа, совпадающий или почти совпадающий с фрагментом текста источника.
Источник — документ, проиндексированный в системе и содержащийся в модуле поиска, по которому проводится проверка.
Оригинальность — доля фрагментов текста проверяемого документа, не обнаруженных ни в одном источнике, по которому шла проверка, по отношению к общему объему документа.
Заимствования, самоцитирования, цитирования и оригинальность являются отдельными показателями и в сумме дают 100%, что соответствует всему тексту проверяемого документа.
Обращаем Ваше внимание, что система находит текстовые пересечения проверяемого документа с проиндексированными в системе текстовыми источниками. При этом система является вспомогательным инструментом, определение корректности и правомерности заимствований или цитирований, а также авторства текстовых фрагментов проверяемого документа остается в компетенции проверяющего.

№	Доля в отчете	Доля в тексте	Источник	Актуален на	Модуль поиска	Блоков в отчете	Блоков в тексте
[01]	11,81%	11,81%	Управление Пенсионного фонда Российской Федерации https://pfr.gov.ru/	11 фев 2020	Интернет Free	78	78
[02]	0%	11,81%	Отделение Пенсионного фонда РФ по г. Москве и Московской области https://pfr.gov.ru/branches/moscow/info/	01 Янв 2016	Интернет Free	0	78
[03]	0%	11,81%	ГУ «Главное управление ПФР №5 по г. Москве и Московской области» https://pfr.gov.ru/branches/moscow/info/-2021/01/28/7037	15 Мая 2020	Интернет Free	0	78

Еще источников: 7

Еще заимствований: 8,87%

Образец бланка заказа от предприятия

(выполняется на бланке предприятия)

Директору _____
наименование образовательной организации

Ф.И.О. руководителя образовательной организации

Предприятие (организация) _____

(полное наименование)

просит поручить студенту _____

(фамилия, имя, отчество)

разработать выпускную квалификационную работу (дипломную работу (дипломный проект)
на тему: « _____

_____»

и направить данного студента в нашу организацию на практику.

Руководителем практики от организации назначается _____

(должность, фамилия, имя, отчество)

Руководитель организации _____

(фамилия, и., о.)

(подпись)

М.П.

*Последний лист
заполняется рукописно лично студентом.*

Выпускная квалификационная работа (дипломная работа (дипломный проект) выполнена мной совершенно самостоятельно.

Все использованные в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них.

« ____ » _____ 20 ____ г.

(подпись)

(Ф.И.О.)

Согласие на предоставление права использования произведения

1. Я, *Ф.И.О. студента полностью* (далее - «Автор»), действующий от своего имени, обязуюсь предоставить государственному бюджетному профессиональному образовательному учреждению Московской области «Подмосковный политехнический колледж» (далее - «Пользователь») право использования произведения в установленных настоящим Соглашением пределах.

2. Объектом авторских прав, право использования которого предоставляется по настоящему Соглашению, является выпускная квалификационная работа (дипломная работа (дипломный проект) «Тема», в дальнейшем именуемая «Произведение».

3. Основные условия предоставления прав на использование Произведения:

3.1. Разрешенные способы использования Произведения:

включение Произведения в цифровой виде в электронно-библиотечную систему образовательной организации;

~
извлечение метаданных Произведения и дальнейшее их использование;

~
создание страховых электронных копий Произведения на материальных носителях (CD-, DVD-дисках и т.п.) для хранения в библиотечной системе колледжа;

~
доведение Произведения до всеобщего сведения, включая использование в открытых и закрытых сетях (в открытых сетях - в аннотированном виде, в закрытых сетях - в объеме электронной версии Произведения, предоставленной Автором).

3.2. Территория использования: на территории всего мира.

3.3. Срок использования: в течение срока действия исключительных прав.

3.4. Право сублицензирования и дальнейшей передачи полученных прав: без права сублицензирования и передачи прав.

3.5. Вознаграждение за предоставление лицензии: предоставляется безвозмездно.

4. Автор гарантирует идентичность передаваемой электронной копии Произведения и печатного варианта с учетом права Автора на изъятие из электронной копии Произведения производственных, технических, экономических, организационных и других сведений, в том числе о результатах интеллектуальной деятельности в научно-технической сфере, о способах осуществления профессиональной деятельности, которые имеют действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности их третьим лицам.

5. Автор гарантирует, что подписание настоящего Соглашения не приведет к нарушению авторских прав или иных прав интеллектуальной собственности третьих лиц.

_____ / Ф.И.О. студента /

« _____ » _____ 20 ____ г.