

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
Высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Утверждаю:
Ректор
д.э.н., проф. Шамин А.Е.
«26» июня 2019 г.

**Программа
подготовки специалистов
среднего звена**

специальность
43.02.14 «Гостиничное дело»

квалификация выпускника
специалист по гостеприимству

форма обучения
очная

Воротынец
2019 г.

Программа подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) составлена с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 г. №1552

Организация разработчик: Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

ППССЗ принята на заседании кафедры «Сервис»,
протокол №7 от 28 мая 2019 г.
Заведующий кафедрой «Сервис» к.п.н. доцент Ильичева Е.В.

ППССЗ рассмотрена на заседании учебно-методического совета,
протокол №7умс/07-17 от 06.06.2019 г.

Одобрено: Ученым советом ГБОУ ВО НГИЭУ
протокол №6 от 24.06.2019 г.

Согласовано:

Директор института
транспорта, сервиса и туризма

Ильичев В.В.

Представители работодателей:

Глава администрации Воротынского района

Солдатов А.А.

Директор ООО ТК «Васильсурская слобода»

Мочалина С.В.

Директор ООО «Курникоф»

Курников А.А.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
1.1. Программа подготовки специалистов среднего звена (определение)	4
1.2. Нормативные документы для разработки ППССЗ	4
1.3. Общая характеристика ППССЗ	4
1.4. Требования к уровню подготовки, необходимому для освоения ППССЗ.....	5
2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКА ППССЗ	5
2.1. Область профессиональной деятельности выпускника	5
2.2. Виды профессиональной деятельности выпускника	5
3. КОМПЕТЕНЦИИ ВЫПУСКНИКА ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ППССЗ.....	5
4. ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ППССЗ	8
4.1. Календарный учебный график	8
4.2. Учебный план	8
4.3. Матрица компетенций по специальности.....	9
4.4. Аннотации рабочих программ учебных дисциплин, профессиональных модулей	9
4.5. Рабочие программы практик.....	9
4.6. Рабочая программа воспитания	9
4.7. Календарный план воспитательной работы	10
5. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ППССЗ.....	10
5.1. Кадровое обеспечение	10
5.2. Материально-техническое обеспечение	10
5.3. Информационно-библиотечное обеспечение	11
6. ХАРАКТЕРИСТИКИ СРЕДЫ ВУЗА, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ РАЗВИТИЕ СОЦИАЛЬНО-ЛИЧНОСТНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ВЫПУСКНИКОВ	13
7. НОРМАТИВНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ	15
7.1. Фонды оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	15
7.2. Государственная итоговая аттестация выпускников	16
ПРИЛОЖЕНИЯ	
Приложение 1. Календарный учебный график	18
Приложение 2. Учебный план	19
Приложение 3. Матрица компетенций по специальности 43.02.14 Гостиничное дело	23
Приложение 4. Рабочие программы дисциплин	26
Приложение 5. Рабочие программы профессиональных модулей	1226
Приложение 6. Рабочие программы практик	1673
Приложение 7. Рабочая программа воспитания	1815
Приложение 8. Календарный план воспитательной работы	1826
Лист регистрации изменений и дополнений к ППССЗ	1835

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Программа подготовки специалистов среднего звена

Программа подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ), реализуемая Нижегородским государственным инженерно-экономическим университетом (далее НГИЭУ) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, представляет собой систему нормативно-методических документов, разработанную и утвержденную Ученым советом высшего учебного заведения с учетом требований рынка труда на основе Федерального государственного образовательного стандарта по соответствующей специальности среднего профессионального образования (ФГОС СПО).

ППССЗ регламентирует цели, ожидаемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки выпускника. ППССЗ включает в себя: учебный план, рабочие программы учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей) и другие материалы, обеспечивающие качество подготовки обучающихся, а также программы учебной и производственной практики, календарный учебный график и методические материалы, обеспечивающие реализацию соответствующей образовательной технологии.

1.2. Нормативные документы для разработки ППССЗ

Нормативную правовую базу разработки ППССЗ составляют:

- Федеральный закон Российской Федерации: «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ с изменениями и дополнениями;
- Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 г. № 1552;
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 14 июня 2013 г. N 464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» (с изменениями и дополнениями);
- Рекомендации по организации получения среднего общего образования в пределах освоения образовательных программ среднего профессионального образования на базе основного общего образования с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов и получаемой профессии или специальности среднего профессионального образования (письмо Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России от 17 марта 2015 г. № 06-259 с изменениями и дополнениями);
- Нормативно-методические документы Министерства образования и науки Российской Федерации;
- Нормативно-методические документы ГБОУ ВО НГИЭУ;
- Устав ГБОУ ВО «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет».

1.3. Общая характеристика ППССЗ

1.3.1. Цель ППССЗ СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

ППССЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело предназначена для методического обеспечения учебного процесса и направлена на формирование общих и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС СПО по данной специальности, развитие у студентов личностных качеств.

1.3.2. Срок освоения ППССЗ СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Срок освоения ППСЗ на базе основного общего образования - 3 года 10 месяцев. Получение среднего профессионального образования на базе основного общего образования осуществляется с одновременным получением среднего общего образования в пределах ППССЗ. В этом случае ППССЗ, реализуемая на базе основного общего образования, разрабатывается на основе требований, соответствующих ФГОС среднего общего образования и ФГОС СПО с учетом получаемой специальности.

Срок освоения ППССЗ очной формы обучения для лиц, обучающихся на базе основного общего образования, увеличивается на 52 недели из расчета:

теоретическое обучение (при обязательной учебной нагрузке 36 часов в неделю)	39 недель
промежуточная аттестация	2 нед

1.3.3. Трудоемкость ППССЗ СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Общий объем образовательной программы на базе основного общего образования, включая получение среднего общего образования на основе требований федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования: 5940 час. (199 недель).

1.4. Требования к уровню подготовки, необходимому для освоения ППССЗ

Прием на обучение по ППССЗ специальности 43.02.14 Гостиничное дело осуществляется по заявлениям абитуриентов и при наличии у них одного из документов: об основном общем образовании, о среднем общем образовании или среднем профессиональном образовании.

2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКА ППССЗ

2.1. Область профессиональной деятельности выпускника

Область профессиональной деятельности выпускников: сервис, оказание услуг населению (услуги гостеприимства, общественное питание).

2.2. Виды профессиональной деятельности выпускника

Специалист по гостеприимству готовится к следующим видам деятельности: организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения; организация и контроль текущей деятельности работников службы питания; организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж; освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих (горничная, портье).

3. КОМПЕТЕНЦИИ ВЫПУСКНИКА, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ППССЗ

Результаты освоения ППССЗ определяются приобретаемыми выпускником компетенциями (в соответствии с видами профессиональной деятельности), т.е. его способностью применять знания, умения и, полученный в результате обучения, практический опыт.

Специалист по гостеприимству должен обладать общими компетенциями (ОК):

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

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

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

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

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

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

Специалист по гостеприимству должен обладать профессиональными компетенциями (ПК),

соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения:

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.

5. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.

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.

6. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

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

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

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

7. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

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

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

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

8. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье).

ПК 5.1. Производить уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.

ПК-5.2. Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

В результате освоения ППССЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело у обучающегося должны быть сформированы личностные результаты (далее ЛР):

ЛР 1	Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.
ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и

	профессионального конструктивного «цифрового следа».
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.
ЛР 10	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.
ЛР 12	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.
<i>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности:</i>	
ЛР 13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела

4. ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ППСЗ

В соответствии с Рекомендациями по организации получения среднего общего образования в пределах освоения образовательных программ среднего профессионального образования на базе основного общего образования с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов и получаемой профессии или специальности среднего профессионального образования (письмо Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России от 17 марта 2015 г. № 06-259 с изменениями и дополнениями) и ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело содержание и организация образовательного процесса при реализации данной ППСЗ регламентируются: учебным планом; рабочими программами учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей); материалами, обеспечивающими качество подготовки и воспитания обучающихся; программами учебных и производственных практик; календарным учебным графиком, а также методическими материалами, обеспечивающими реализацию соответствующих образовательных технологий.

4.1. Календарный учебный график.

Календарный учебный график по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, в котором указана последовательность и продолжительность реализации теоретического обучения, экзаменационных сессий, практик, государственной итоговой аттестации, каникул, представлен в *Приложении 1*.

Нормативный срок освоения ППСЗ при очной форме получения образования составляет 199 недель, в том числе обучение по учебным циклам - 128 недель, учебная практика и производственная практика (по профилю специальности) - 19 недель, производственная практика (преддипломная) - 4 недели, промежуточная аттестация - 8 недель, государственная (итоговая) аттестация - 6 недель, каникулярное время - 34 недели.

4.2. Учебный план

Учебный план по специальности 43.02.14 Гостиничное дело включает в себя: общеобразовательный цикл; общий гуманитарный и социально-экономический цикл; математический и общий естественнонаучный цикл; общепрофессиональный цикл; профессиональный цикл; государственную итоговую аттестацию.

Общеобразовательный цикл программы подготовки специалистов среднего звена формируется в соответствии с ФГОС среднего общего образования, и «Рекомендациями по организации получения среднего общего образования в пределах освоения образовательных программ среднего профессионального образования на базе основного общего образования с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов и получаемой профессии или специальности среднего профессионального образования (письмо Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России от 17.03.2015 № 06-259 с изменениями и дополнениями), а также в соответствии с Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования от 14 июня 2013 года № 464 Министерства образования и науки РФ (с изменениями и дополнениями).

Общеобразовательные предметы изучаются на 1 курсе обучения. Учебный план первого года обучения предусматривает изучение следующих предметов: «Русский язык», «Литература», «Иностранный язык», «Математика», «История», «Физическая культура», «Основы безопасности жизнедеятельности», «Астрономия», «Родной язык», «Информатика», «Естествознание». По решению вуза введен предмет «Введение в профильную подготовку» для более полного освоения дисциплин профессионального учебного цикла.

Продолжение освоения ФГОС среднего общего образования происходит за счет изучения разделов и тем учебных дисциплин таких циклов как общего гуманитарного и социальноэкономического цикла и математического и общего естественнонаучного цикла.

Общепрофессиональный учебный цикл включает 11 общепрофессиональных дисциплин. Профессиональный учебный цикл включает 5 профессиональных модулей с междисциплинарными курсами, учебными и производственными практиками.

Максимальный объем учебной нагрузки обучающегося составляет 54 академических часа в неделю, включая все виды аудиторной и внеаудиторной учебной нагрузки. Максимальный объем аудиторной учебной нагрузки составляет 36 академических часов в неделю.

Общая продолжительность каникул в учебном году составляет 8 - 11 недель, в том числе не менее 2-х недель в зимний период.

Выполнение курсовых работ рассматривается как вид учебной деятельности по профессиональным модулям профессионального учебного цикла и реализуется в пределах времени, отведенного на их изучение.

Дисциплина «Физическая культура» предусматривает еженедельно 2 часа обязательных аудиторных занятий и 2 часа самостоятельной работы (за счет различных форм внеаудиторных занятий в спортивных клубах, секциях).

Учебный план по специальности 43.02.14 Гостиничное дело представлен в *Приложении 2*.

4.3. Матрица компетенций по специальности

Матрица компетенций по специальности 43.02.14 Гостиничное дело представлена в *Приложении 3*.

4.4. Аннотации рабочих программ учебных дисциплин, профессиональных модулей

Общеобразовательная подготовка студентов, поступивших на базе основного общего образования, заключается в изучении общеобразовательных предметов, предусмотренных учебным планом средней общеобразовательной школы с учетом социально-экономического профиля специальности. Программы дисциплин общеобразовательного цикла составлены на основе примерных программ учебных дисциплин для профессиональных образовательных организаций, рекомендованных Федеральным государственным автономным учреждением «Федеральный институт развития образования» (2015 г.).

Программы дисциплин, профессиональных модулей, учебной и производственной практик ППССЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело разработаны в полном объеме. Оригиналы утвержденных рабочих программ хранятся на выпускающей кафедре. Копии утвержденных рабочих программ хранятся на кафедрах, за которыми закреплена данная дисциплина (модуль).

В рабочих программах учебных дисциплин (профессиональных модулей) четко сформулированы конечные результаты обучения в органичной увязке с осваиваемыми знаниями, умениями и приобретаемыми компетенциями.

В виду значительного объема материалов в ППССЗ приводятся только аннотации рабочих

программ дисциплин и профессиональных модулей. Аннотации рабочих программ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело представлены в *Приложении 4*, аннотации рабочих программ профессиональных модулей - в *Приложении 5*.

4.5. Рабочие программы практик

В соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело практика является обязательным разделом ППССЗ. Она представляет собой вид учебной деятельности, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенции в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью. При реализации ППССЗ предусматриваются следующие виды практик: учебная и производственная.

Производственная практика состоит из двух этапов: практики по профилю специальности и преддипломной практики.

Учебная практика и производственная практика (по профилю специальности) проводятся при освоении обучающимися профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей. Производственная практика (по профилю специальности и преддипломная) проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся. Аннотации рабочих программ практик по специальности 43.02.14 Гостиничное дело представлены в *Приложении 6*.

4.6. Рабочая программа воспитания

Рабочая программа воспитания представляет собой комплекс основных характеристик воспитательной работы, включающий: цель, задачи, основные направления воспитательной работы, возможные формы, средства и методы воспитания, подходы к индивидуализации содержания воспитания с учетом особенностей обучающихся. Рабочая программа воспитания является составной частью программы подготовки специалистов среднего звена и представлена в *Приложении 7*.

4.7. Календарный план воспитательной работы

Календарный план воспитательной работы составлен с целью конкретизации форм и видов воспитательных мероприятий, проводимых в НГИЭУ на весь период освоения ППССЗ. Календарный план воспитательной работы разделен на модули, которые отражают направления воспитательной работы.

Календарный план воспитательной работы содержит перечень событий и мероприятий воспитательной направленности, которые организуются и проводятся университетом или в которых университет принимает участие, в соответствии с основными направлениями (модулями) воспитательной деятельности (деятельность студенческого самоуправления, научноисследовательская деятельность, творческая деятельность, спортивная и здоровьесберегающая деятельность, волонтерская (добровольческая) деятельность, профессиональная деятельность, культурно-просветительская деятельность). Календарный план воспитательной работы представлен в *Приложении 8*.

5. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ППССЗ

5.1. Кадровое обеспечение

Реализация ППССЗ обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля). Образовательный процесс осуществляют как опытные преподаватели, так и молодые педагоги.

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Преподаватели профессиональных модулей имеют опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватели принимают участие в работе научных и научно-практических конференций с целью повышения научного уровня преподавания дисциплин, принимают участие в работе методических семинаров с целью повышения методического и методологического уровня преподавания.

В качестве преподавателей специальных дисциплин (модулей) привлекаются работодатели, имеющие соответствующее предметной области высшее образование.

5.2. Материально-техническое обеспечение

Нижегородский инженерно-экономический университет располагает материальнотехнической базой, обеспечивающей проведение всех видов занятий: лабораторных работ, практических занятий, дисциплинарной, междисциплинарной и модульной подготовки, учебной практики, предусмотренных учебным планом. Материально-техническая база соответствует действующим санитарным и противопожарным нормам. Программа подготовки специалистов среднего звена обеспечена учебно-методической документацией по всем дисциплинам, междисциплинарным курсам и профессиональным модулям.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации.

Перечень специальных помещений

Кабинеты:

- социально-экономических дисциплин;
- иностранного языка;
- информационных технологий в профессиональной деятельности;
- безопасности жизнедеятельности;
- менеджмента и управления персоналом;
- основ маркетинга;
- правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности;
- экономики и бухгалтерского учета;
- инженерных систем гостиницы;
- предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса;
- организации деятельности сотрудников службы приема, размещения;
- организации деятельности сотрудников службы питания;
- организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

Лаборатории:

- учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями);
- учебный ресторан (бар).

Тренажеры, тренажерные комплексы:

- стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.

Спортивный комплекс

- спортивный зал;
- открытый стадион широкого профиля с элементами полосы препятствий;
- стрелковый тир (в любой модификации, включая электронный) или место для стрельбы.

Залы:

- библиотека, читальный зал с выходом в интернет
- актовый зал.

5.3. Информационно-библиотечное обеспечение

Программа подготовки специалистов среднего звена обеспечена учебно-методической документацией по всем дисциплинам, междисциплинарным курсам и профессиональным модулям ППССЗ. Внеаудиторная работа обучающихся сопровождается разработанным методическим обеспечением и обоснованием времени, затрачиваемого на её выполнение.

Каждый обучающийся обеспечен доступом к электронно-библиотечной системе (электронной библиотеке) университета, которая сформирована по полному перечню дисциплин (модулей) ППССЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

В случае реализации ППССЗ с применением электронного обучения, дистанционных

образовательных технологий электронная информационно-образовательная среда вуза дополнительно может обеспечивать: фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации; проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий; взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет". Функционирование электронной информационно-образовательной среды соответствует законодательству Российской Федерации.

Имеются 3 компьютерных класса с выходом в "Интернет" и установленным бесплатным программным обеспечением: Архиватор 7-Zip, Adobe Reader, Яндекс Браузер, Антивирус - 360 Total Security.

В учебном процессе используется следующее лицензионное программное обеспечение:

- система бизнес-моделирования Business Studio 4.2® Enterprise (4.2.7129), предоставленная на безвозмездной основе для использования в учебных целях ГК «Современные технологии управления»;
- MOVAVI ВИДЕОРЕДАКТОР 15 SE ACADEMIC EDITION и MOVAVI ФОТОРЕДАКТОР 5, предоставленные бесплатно компанией Movavi.

В образовательном процессе могут использоваться демоверсии необходимых для реализации ОПОП компьютерных программ.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин и подлежит обновлению (при необходимости).

В учебном процессе используются следующие информационные технологии:

1. Онлайн версия справочно-правовой системы «Консультант Плюс».
2. Электронные учебники по дисциплинам.
3. Windows 7 Professional, Microsoft Office 2007 Standard.

Каждый обучающийся обеспечен не менее чем одним учебным печатным и/или электронным изданием и одним учебно-методическим печатным и/или электронным изданием по каждой дисциплине профессионального цикла и по каждому междисциплинарному курсу (включая электронные базы периодических изданий).

Используемый библиотечный фонд укомплектован печатными и/или электронными изданиями основной и дополнительной учебной литературы по дисциплинам всех учебных циклов, изданными за последние 5 лет.

Библиотечный фонд помимо учебной литературы включает официальные, справочно-библиографические и периодические издания в расчете 1-2 экземпляра на каждые 100 обучающихся.

Фонд периодики представлен отраслевыми изданиями, соответствующими профилю подготовки:

- Туризм (ежемесячный журнал);
- Гостиница и ресторан: бизнес и управление (ежемесячный журнал);
- Гостиничное дело (ежемесячный журнал).

Фонд периодики также комплектуется массовыми центральными и местными общественно-политическими изданиями:

- Вестник образования России (сборник приказов и инструкций Министерства образования и науки);
- Профессиональное образование (включен в Перечень ведущих рецензируемых научных журналов и изданий ВАК РФ);
- Человек и образование (входит в «Перечень российских рецензируемых научных журналов»);
- Наука и образование: хозяйство и экономика, предпринимательство; право и управление (включен в Перечень ведущих рецензируемых научных журналов);
- Наука и жизнь (ежемесячный научно-популярный журнал).

Фонд научной литературы представлен периодическими научными изданиями:

- Современные проблемы сервиса и туризма (научно-практический журнал, включен в Перечень ведущих рецензируемых научных журналов и изданий ВАК);
- Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса (включен в Перечень ведущих рецензируемых научных журналов).

Источниками комплектования библиотеки являются: ООО «Питер Пресс», ООО

«Образовательно-издательский центр «Академия», ЗАО «Издательский дом МЭИ», ООО «ЮРАЙТ», ООО «ИЗДАТЕЛЬСТВО ЮНИТИ-ДАНА», ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М», ООО «Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», ООО «КноРус», ООО «Издательство Лань», ООО «Торговый дом «Феникс», АНО ИИЦ «Статистика России». Состав фонда систематически анализируется на предмет пополнения и обновления. Финансирование библиотеки достаточное, осуществляется за счет бюджетных и внебюджетных средств университета. Единый библиотечный фонд формируется в соответствии с учебными планами и образовательными программами, картотекой книгообеспеченности учебного процесса, тематическим планом комплектования и информационными запросами читателей. Библиотека приобретает отечественные издания учебной, научной, справочной литературы, аудиовизуальные и электронные документы, подписывается на периодические издания по профилю образовательных программ в печатном и электронном виде.

Библиотека располагает как традиционными каталогами и картотеками на печатных носителях, так и электронным каталогом, среди них:

- Электронный каталог в программе «1С: Библиотека Вуза» ведется и редактируется с 2006 г., содержит 9814 записей.

- Алфавитный и систематический каталоги охватывают весь фонд, карточки с библиографическими записями расположены в системе библиотечно-библиографической классификации, ведутся и редактируются с 2006 г.

- Картотека «Научные труды ученых НГИЭУ» отражает все научные работы профессорско-преподавательского состава университета, включает описание монографий, методических рекомендаций, статей, опубликованных в периодических изданиях, сборниках, тезисах докладов конференций и т.д., ведется и редактируется с 2006 г.

- Картотека периодические издания, ведется и редактируется с 2001 г.

Для пользователей открыт доступ к ЭБС «IPRbooks»; ЭБС «Юрайт»; ЭБС «НЭБ»; ЭБС «Лань».

Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, решения ситуационных задач, психологических и иных тренингов) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

В учебном процессе используются следующие информационные технологии:

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс».
2. Справочно-правовая система «Гарант».
3. Электронные учебники по дисциплинам.

6. ХАРАКТЕРИСТИКИ СРЕДЫ ВУЗА, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ РАЗВИТИЕ ОБЩЕКУЛЬТУРНЫХ И СОЦИАЛЬНО-ЛИЧНОСТНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ВЫПУСКНИКОВ

Нижегородский государственный инженерно-экономический университет создан 27 декабря 2002 года. Учредитель университета - Правительство Нижегородской области, функции учредителя выполняет Министерство образования Нижегородской области. Университет включает в себя:

- институт экономики и управления;
- информационных технологий и систем связи;
- инженерный институт;
- институт транспорта сервиса и туризма;
- институт пищевых технологий и дизайна (филиал);
- институт дополнительного образования.

Университет ориентирован на удовлетворение потребностей в образовательных услугах жителей муниципальных районов и малых городов Нижегородской области. Обучение в НГИЭУ для студентов бесплатное. Ежегодно в университет поступает более 700 абитуриентов из большинства районов Нижегородской области и соседних регионов.

ГБОУ ВО «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет» является классическим университетом, имеющий свои исторические традиции образовательной и воспитательной деятельности. НГИЭУ располагает всеми необходимыми условиями и возможностями обеспечить общекультурные (социально-личностные) компетенции выпускников, что неоднократно подтверждалось при получении лицензии на ведение образовательной

деятельности, а также успешными карьерными ростом и достижениями его выпускников.

Основные направления педагогической, воспитательной и научно-исследовательской деятельности университета, определяющие концепцию формирования среды вуза, обеспечивающей развитие социально-личностных компетенций, закреплены в его Уставе. Помимо Ученого совета университета по различным направлениям образования, кафедр, в университете существует ряд подразделений и общественных организаций, созданных для развития личности и управления социально-культурными процессами, способствующих укреплению нравственных, гражданских, патриотических и общекультурных качеств обучающихся.

К ним относятся:

Научная библиотека НГИЭУ, которая помимо своих прямых обязанностей обеспечивать учебный процесс необходимой учебной и методической литературой, ведёт большую культурно-просветительскую, научно-библиографическую и гражданско-патриотическую работу.

Первичная профсоюзная организация, которая призвана не только организовывать досуг студентов, но и способствовать выявлению и развитию их творческих способностей через участие в кружках по интересам, содействовать повышению квалификации кураторов студенческих групп, развитию творческой и организационной инициативы обучающихся, организации встреч с видными политиками, предпринимателями, учеными, деятелями искусства и т.п.

В Нижегородском государственном инженерно-экономическом университете эффективно работает Профсоюзная организация студентов. Деятельность организации направлена не только на представительство и защиту интересов студенчества вуза, но и на социализацию будущих выпускников путем активного участия студентов в обеспечении комфортных условий для учебного процесса и проживания, воспитания гражданской позиции и патриотизма, любви к труду, развития личностных компетенций (лидерство, умение управлять коллективом, ораторское искусство и др.). В процессе участия в Школе студенческого актива, которая проводится два раза в год по разным программам, студенты приобретают лидерские компетенции, навыки работы с коллективом, умения руководителя, опыт проектной деятельности и самоуправления, развивают ораторские способности и др.

Воспитательная деятельность регламентируется нормативными документами основной целью, которых является социализация личности будущего конкурентоспособного специалиста с высшим профессиональным образованием, обладающего высокой культурой, интеллигентностью, социальной активностью, качествами гражданина-патриота.

Основные направления воспитательной деятельности: духовно-нравственное и культурное воспитание; гражданско-патриотическое и правовое воспитание; профессионально-трудовое воспитание; физическое воспитание и пропаганда здорового образа жизни; эстетическое воспитание; социально-психологическая поддержка студентов.

Дополнительное образование ГБОУ ВО НГИЭУ включает:

- 15 секций физкультурно-спортивной направленности (хоккей, баскетбол, степ-фитнес, волейбол, настольный теннис, футбол, мини-футбол, спортивные игры, водный туризм);
- военно-патриотический клуб,
- вокальный коллектив,
- танцевальный коллектив,
- 2 технических кружка,
- 3 кружка научной направленности,
- студенческое радио,
- студенческую редакцию.

В университете регулярно проводятся тематические выставки и мероприятия, фотовыставки, экскурсионные поездки, вечера отдыха, литературно-музыкальные и танцевальные вечера, тематические и поэтические конкурсы, творческие встречи с писателями и журналистами, «капустники», игры КВН (в институте восемь команд КВН), концертные программы к праздникам, театрализованное мероприятия. Студенты принимают участие в различных студенческих конкурсах и мероприятиях, спортивных соревнованиях, походах, областных тематических сменах на базе студенческих лагерей, Международном конгрессе студенческой молодёжи.

Для проживания иногородних студентов функционирует благоустроенное общежитие, в котором действует клуб по интересам, с целью организации досуга студентов и привлечения их к

активной деятельности.

На основании программы воспитательной деятельности в университете разработаны и утверждены планы воспитательной работы структурных подразделений, а также реализуются разнообразные проекты по различным направлениям воспитательной деятельности.

В университете организована служба психологической поддержки студентов. Активно работают органы студенческого самоуправления. В целях решения важных вопросов жизнедеятельности студенческой молодежи, развития ее социальной активности, поддержки и реализации социальных инициатив, обеспечения прав обучающихся на участие в управлении образовательным процессом в университете на каждом факультете созданы Студенческие советы. Студенческим советом ежегодно проводится комплекс мероприятий по адаптации студентов 1 курса к условиям обучения в университете. Всю внеаудиторную работу координирует Совет по воспитательной работе НГИЭУ. Университет осуществляет целенаправленную внеаудиторную работу. Ставится задача не только подготовить грамотного, квалифицированного специалиста, обладающего профессионально значимыми качествами, но и формировать гражданские, нравственные качества личности.

В Васильурске функционирует многопрофильный учебно-оздоровительный центр молодежных инициатив на 50 мест, на базе которого круглогодично осуществляется учебный процесс и реализуется оздоровительная программа. В каникулярный период проводятся лидерские смены "Школы актива". Важную роль в воспитательном процессе играют традиционные массовые корпоративные мероприятия университета.

В университете функционирует система морального и материального поощрения за достижения в учебе, активное участие в общественной жизни вуза, развитие социокультурной среды. Формами поощрения за достижения в учебе и внеучебной деятельности студентов являются:

- грамоты, дипломы, благодарности;
- повышенные и именные стипендии;
- медали, ордена и др.

В университете работает мини-типография. Ежегодно в ней издается около 80 наименований научной и учебно-методической литературы.

Проводятся ежегодные международные научно-практические конференции, совмещаемые с путешествием на теплоходе. В них участвуют делегации из Германии, Болгарии, Румынии, Сербии, Польши, Абхазии, США.

Делегации университета ежегодно принимают участие во всероссийских студенческих форумах.

7. НОРМАТИВНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ

В соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации «Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» от 14 июня 2013 г. оценка качества освоения обучающимися основных профессиональных образовательных программ включает текущий контроль успеваемости, промежуточную и государственную итоговую аттестацию обучающихся.

7.1. Фонды оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям соответствующей ОПОП (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация) созданы фонды оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации. Эти фонды включают контрольные вопросы и типовые задания для практических занятий и лабораторных работ, зачетов и экзаменов, контрольные работы, примерную тематику курсовых и дипломных работ, тесты и методы контроля, позволяющие оценить степень сформированности компетенций обучающихся.

Фонды оценочных средств и конкретные формы и процедуры текущего контроля знаний и промежуточной аттестации по каждой дисциплине содержатся в рабочих программах дисциплин и доводятся до сведения обучающихся в течение первых недель обучения.

7.2. Государственная итоговая аттестация выпускников

Государственная итоговая аттестация (ГИА) представляет собой форму оценки степени и уровня освоения обучающимися образовательной программы и проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки обучающихся. Государственная итоговая аттестация проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы (дипломная работа). Демонстрационный экзамен включается в выпускную квалификационную работу.

Целью государственной итоговой аттестации является установление соответствия результатов освоения студентами образовательной программы СПО соответствующим требованиям ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (квалификация «специалист по гостеприимству»).

Подготовка и защита выпускной квалификационной работы (далее - ВКР) способствует систематизации, расширению освоенных во время обучения знаний по общепрофессиональным дисциплинам, профессиональным модулям и закреплению знаний выпускника по специальности при решении разрабатываемых в выпускной квалификационной работе конкретных задач, а также выяснению уровня подготовки выпускника к самостоятельной работе. Выпускная квалификационная работа направлена на проверку качества полученных обучающимся знаний и умений, сформированности общих и профессиональных компетенций, позволяющих решать профессиональные задачи.

Выполненная выпускная квалификационная работа в целом должна:

- соответствовать разработанному заданию;
- включать анализ источников по теме с обобщениями и выводами, сопоставлениями и оценкой различных точек зрения;
- демонстрировать требуемый уровень общенаучной и специальной подготовки выпускника, его способность и умение применять на практике освоенные знания, практические умения, общие и профессиональные компетенции в соответствии с ФГОС СПО.

Тематика выпускных квалификационных работ:

1. Анализ использования информационных и телекоммуникационных технологий в менеджменте гостиниц с целью повышения их конкурентоспособности (на примере гостиницы).
2. Анализ концепции комплексной системы безопасности гостиницы с целью повышения качества предоставляемых услуг (на конкретном примере).
3. Анализ организации планирования потребностей службы питания в персонале и пути его совершенствования (на конкретном примере).
4. Анализ привлекательности гостиницы на потребительском рынке с целью повышения её конкурентоспособности (на конкретном примере).
5. Анализ современных технологий обслуживания проживающих в ведущих мировых гостиничных цепях с целью повышения конкурентоспособности (на конкретном примере гостиничной цепи).
6. Внедрение инновационных технологий на предприятиях общественного питания на примере ресторана гостиницы (на конкретном примере).
7. Инновационная активность как конкурентное преимущество гостиничного предприятия (на конкретном примере).
8. Использование новых информационных технологий как фактор повышения эффективности работы служб гостиницы (на конкретном примере)
9. Корпоративная культура гостиничного предприятия как условие повышения его конкурентоспособности (на конкретном примере).
10. Организация внедрения передовых стандартов обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).
11. Организация обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями в коллективных средствах размещения (на примере конкретной гостиницы).
12. Организация питания в средствах размещения и ее совершенствование (на конкретном примере).
13. Оценка конкурентоспособности услуг гостиницы, с целью повышения качества

обслуживания (на примере конкретной гостиницы).

14. Повышение качества обслуживания гостей в номере гостиницы с применением инновационных технологий (на примере конкретной гостиницы).

15. Повышение эффективности организации продвижения продаж гостиничных услуг (на примере гостиничного предприятия).

16. Пути совершенствования качества обслуживания гостей в процессе проживания на примере службы рум-сервис гостинице (на примере конкретной гостиницы)

17. Разработка мер по организации контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей (на конкретном примере).

18. Развитие гостиничного бизнеса в городе (на конкретном примере) как условия привлечения туристов

19. Развитие малых гостиничных предприятий в современных условиях (на примере гостиниц г. Н. Новгород или Нижегородской области).

20. Разработка программы предоставления дополнительных услуг в гостинице с учётом потребностей туристов (на конкретном примере).

21. Разработка проекта продвижения гостиничного продукта в интернете.

22. Разработка программы по обслуживанию VIP персон в отеле (на конкретном примере).

23. Разработка системы мотивации персонала в гостинице (на конкретном примере).

24. Разработка программы повышения качества предоставления услуг клиентам в процессе проживания в гостинице (на конкретном примере).

25. Разработка рекламных материалов для дальнейшего продвижения гостиничного предприятия.

26. Разработка программы по повышению эффективности рекламной деятельности гостиничного предприятия (на конкретном примере).

27. Разработка системы повышения квалификации персонала в гостинице (на конкретном примере).

28. Разработка системы обеспечения безопасности проживающих в гостинице (на конкретном примере).

29. Разработка стратегии развития ресторана как подразделения гостиницы в современных условиях (на конкретном примере).

30. Разработка программы повышения качества гостиничного обслуживания (на примере гостиницы).

31. Разработка программ обслуживания с элементами анимации для семейного досуга (на примере конкретной гостиницы).

32. Разработка фирменного сервис-стиля на предприятиях гостиничного бизнеса (на конкретном примере).

33. Реализация стандартов обслуживания и контроль удовлетворенности потребителей гостиничных услуг (на конкретном примере).

34. Система стимулирования персонала в гостинице и ее совершенствование (на конкретном примере).

35. Совершенствование деятельности службы питания гостиничного предприятия для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей (на конкретном примере)

36. Совершенствование работы службы безопасности в отеле в современных условиях (на примере гостиницы).

37. Совершенствование деятельности службы приема и размещения в гостинице (на конкретном примере).

38. Совершенствование форм обслуживания гостей в процессе проживания в гостинице в современных условиях (на примере гостиницы).

39. Совершенствование практики принятия управленческих решений в гостиничном комплексе (на конкретном примере).

40. Совершенствование деятельности служб бронирования гостиничных услуг:

особенности на современном этапе и перспективы развития с целью повышения конкурентоспособности.

41. Совершенствование анимационной деятельности в отелях делового типа (на конкретном примере).

42. Совершенствование механизмов контроля качества гостиничных услуг (на конкретном примере).

43. Технология работы администратора гостиничного предприятия и ее совершенствование (на конкретном примере).

44. Технология уборки номерного фонда в средствах размещения и ее совершенствование (на конкретном примере).

Для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья государственная итоговая аттестация проводится с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников.

На защиту ВКР представляются следующие материалы:

в обязательном порядке:

- оригинал выпускной квалификационной работы (с визами руководителя, консультантов по разделам и заведующего кафедрой);

- отзыв руководителя по установленной форме;

- рецензия на выпускную квалификационную работу по установленной форме;

в инициативном порядке:

- материалы, подтверждающие качество выполненного исследования (справку о внедрении, акт о внедрении, публикации и т.д.);

- портфолио;

- другие материалы, характеризующие научную и практическую ценность ВКР (печатные статьи по теме работы, документы, указывающие на практическое применение работы, макеты и т.п.).

Календарный учебный график

Курс	Сентябрь				Октябрь				Ноябрь				Декабрь				Январь				Февраль				Март				Апрель				Май				Июнь				Июль				Август																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	1 - 7	8 - 14	15 - 21	22 - 28	29 сен - 5 окт				6 - 12	13 - 19	20 - 26	27 окт - 2 ноя				3 - 9	10 - 16	17 - 23	24 - 30	1 - 7	8 - 14	15 - 21	22 - 28	29 дек - 4 янв				5 - 11	12 - 18	19 - 25	26 янв - 1 фев				2 - 8	9 - 15	16 - 22	23 фев - 1 мар				2 - 8	9 - 15	16 - 22	23 - 29	30 мар - 5 апр				6 - 12	13 - 19	20 - 26	27 апр - 3 май				4 - 10	11 - 17	18 - 24	25 - 31	1 - 7	8 - 14	15 - 21	22 - 28	29 июн - 5 июл				6 - 12	13 - 19	20 - 26	27 июл - 2 авг				3 - 9	10 - 16	17 - 23	24 - 31																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
0	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

Обозначения:



Обучение по дисциплинам и междисциплинарным курсам



Промежуточная аттестация



Каникулы



Учебная практика



Производственная практика (по профилю специальности)



Производственная практика (преддипломная)



Подготовка к государственной итоговой аттестации



Государственная итоговая аттестация



Неделя отсутствует

2 Сводные данные по бюджету времени

Курс	Обучение по дисциплинам и междисциплинарным курсам			Промежуточная аттестация			Практики									ГИА		Каникулы	Всего	Студентов	Групп
							Учебная практика			Производственная практика (по профилю специальности)			Производственная практика (преддипломная)			Подгото- вка	Прове- дение				
	Всего	1 сем	2 сем	Всего	1 сем	2 сем	Всего	1 сем	2 сем	Всего	1 сем	2 сем	Всего	1 сем	2 сем			нед.	нед.	нед.	
	нед.	нед.	нед.	нед.	нед.	нед.	нед.	нед.	нед.	нед.	нед.	нед.	нед.	нед.	нед.	нед.	нед.	нед.	нед.		
I	40	17	23	1		1												11	52		
II	31	14	17	1		1	4	4		5		5						11	52		
III	31 2/3	15 2/3	16	1 1/3	1/3	1	4	2	2	5		5						10	52		
IV	23 2/3	14 2/3	9	1 1/3	1/3	1	3	3		3		3	4		4	4	2	2	43		
Всего	126 1/3	61 1/3	65	4 2/3	2/3	4	11	9	2	13		13	4		4	4	2	34	199		

Учебный план

Министерство образования и науки Российской Федерации

Утверждаю

ректор

Шамин А.Е.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

программы подготовки специалистов среднего звена

Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Нижегородский государственный инженерно-экономический университет"

наименование образовательного учреждения (организации)

по специальности среднего профессионального образования

43.02.14

код

Гостиничное дело

наименование специальности

основное общее образование

Уровень образования, необходимый для приема на обучение

квалификация:

специалист по гостеприимству

форма обучения

Очная

Срок получения образования по ОП

3г 10м

год начала подготовки по УП 2020

профиль получаемого профессионального образования

социально-экономический

при реализации программы среднего общего образования

Приказ об утверждении ФГОС

от 09.12.2016

№ 1552

Виды деятельности
организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения;
организация и контроль текущей деятельности работников службы питания;
организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж;
освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих

20

21

Матрица компетенций по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

ИНДЕКС	НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	КОМПЕТЕНЦИИ																								
		общие (ОК)											профессиональные (ПК)													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	1.1.1	1.2.3	1.3	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2
ОГСЭ	Общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл																									
ОГСЭ.01	Основы философии		+	+		+	+			+																
ОГСЭ.02	История		+	+		+	+			+																
ОГСЭ.03	Иностранный язык в профессиональной деятельности		+	+		+				+	+															
ОГСЭ.04	Физическая культура								+																	
ОГСЭ.05	Психология общения/Коммуникативный практикум			+	+	+				+																
ОГСЭ.06	Основы учебно-исследовательской деятельности	+	+	+	+	+				+	+	+														
ЕН	Математический и общий естественнонаучный учебный цикл																									
ЕН.01	Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности	+	+	+	+	+	+	+		+	+															
ЕН.02	Основы экологической безопасности и ресурсосбережения	+	+	+	+			+																		
ОПЦ	Общепрофессиональный цикл																									
ОП.01	Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле	+		+	+								+	+	+			+	+	+	+	+	+	+		
ОП.02	Основы маркетинга гостиничных услуг	+	+	+	+					+	+	+									+	+	+			
ОП.03	Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности	+	+	+	+	+	+	+		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+		
ОП.04	Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия			+	+	+					+		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+		
ОП.05	Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+		+	+	+	+	+	+	+	+						

ИНДЕКС	НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	КОМПЕТЕНЦИИ																								
		общие (ОК)											профессиональные (ПК)													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2
ОП.06	Иностранный язык (второй)	+	+	+	+	+				+	+															
ОП.07	Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса	+		+	+	+					+	+	+			+			+			+				
ОП.08	Безопасность жизнедеятельности	+	+	+	+		+		+	+	+															
ОП.09	Управление карьерой/Психология личности и профессиональное самоопределение	+	+	+	+							+														
ОП.10	Координация работы сотрудников службы приема и размещения	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+		+	+	+											
ОП.11	Коммуникация в профессиональной деятельности					+					+															+
ПЦ	Профессиональный цикл																									
ПМ.01	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+											
ПМ.02	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	+	+	+	+	+	+	+		+	+	+				+	+	+								
ПМ.03	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+								+	+	+					
ПМ.04	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+											+	+	+		
ПМ.05	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, порье)	+	+	+	+	+	+				+	+													+	+

ИНДЕКС	НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	КОМПЕТЕНЦИИ																								
		общие (ОК)											профессиональные (ПК)													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	1.1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2
	Учебная практика	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	Производственная (по профилю специальности) практика	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
ПДП	Производственная практика (преддипломная)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	Государственная итоговая аттестация	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Рабочие программы дисциплин

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Институт транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе
Ж.В.Касимова
«20» июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине **«Русский язык»**

специальность: 43.02.14 «Гостиничное дело (квалификация: специалист по гостеприимству) (базовая подготовка)

курс: 1
семестр: 1;2
форма обучения: очная

Воротынец
2019 г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Программа общеобразовательной учебной дисциплины «Русский язык» предназначена для изучения русского языка в профессиональных образовательных организациях, реализующих образовательную программу среднего общего образования.

Программа разработана на основе примерной программы общеобразовательной учебной дисциплины «Русский язык» для профессиональных образовательных организаций в соответствии с Рекомендациями по реализации получения среднего общего образования в пределах освоения образовательных программ среднего профессионального образования на базе основного общего образования с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов и получаемой профессии или специальности среднего профессионального образования.

Программа учебной дисциплины «Русский язык» является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» базовой подготовки.

Программа может использоваться другими профессиональными образовательными организациями, реализующими образовательную программу среднего общего образования в пределах освоения основной профессиональной образовательной программы СПО на базе основного общего образования; в программах подготовки квалифицированных рабочих, служащих.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина «Русский язык» является базовой дисциплиной общеобразовательного цикла.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

Рабочая программа ориентирована на достижение следующих целей:

1. совершенствование общеучебных умений и навыков обучающихся: языковых, речемыслительных, орфографических, пунктуационных, стилистических;
2. формирование функциональной грамотности и всех видов компетенций (языковой, лингвистической (языковедческой), коммуникативной, культуроведческой);
3. совершенствование умений обучающихся осмысливать закономерности языка, правильно, стилистически верно использовать языковые единицы в устной и письменной речи в разных речевых ситуациях;
4. дальнейшее развитие и совершенствование способности и готовности к речевому взаимодействию и социальной адаптации; готовности к трудовой деятельности, осознанному выбору профессии; навыков самоорганизации и саморазвития; информационных умений и навыков.

Освоение содержания учебной дисциплины «Русский язык и литература. Русский язык» обеспечивает достижение студентами следующих результатов:

- *личностных:*

- воспитание уважения к русскому (родному) языку, который сохраняет и отражает культурные и нравственные ценности, накопленные народом на протяжении веков, осознание связи языка и истории, культуры русского и других народов;
- понимание роли родного языка как основы успешной социализации личности;
- осознание эстетической ценности, потребности сохранить чистоту русского языка как явления национальной культуры;

- формирование мировоззрения, соответствующего современному уровню развития науки и общественной практики, основанного на диалоге культур, а также различных форм общественного сознания, осознание своего места в поликультурном мире;
- способность к речевому самоконтролю; оцениванию устных и письменных высказываний с точки зрения языкового оформления, эффективности достижения поставленных коммуникативных задач;
- готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности;
- способность к самооценке на основе наблюдения за собственной речью, потребность речевого самосовершенствования;

• *метапредметных:*

- владение всеми видами речевой деятельности: аудированием, чтением (пониманием), говорением, письмом;
- владение языковыми средствами — умение ясно, логично и точно излагать свою точку зрения, использовать адекватные языковые средства; использование приобретенных знаний и умений для анализа языковых явлений на межпредметном уровне;
- применение навыков сотрудничества со сверстниками, детьми младшего возраста, взрослыми в процессе речевого общения, образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, проектной и других видах деятельности;
- овладение нормами речевого поведения в различных ситуациях межличностного и межкультурного общения;
- готовность и способность к самостоятельной информационно-познавательной деятельности, включая умение ориентироваться в различных источниках информации, критически оценивать и интерпретировать информацию, получаемую из различных источников;
- умение извлекать необходимую информацию из различных источников: учебно-научных текстов, справочной литературы, средств массовой информации, информационных и коммуникационных технологий для решения когнитивных, коммуникативных и организационных задач в процессе изучения русского языка;

• *предметных:*

- сформированность понятий о нормах русского литературного языка и применение знаний о них в речевой практике;
- сформированность умений создавать устные и письменные монологические и диалогические высказывания различных типов и жанров в учебно-научной (на материале изучаемых учебных дисциплин), социально-культурной и деловой сферах общения;
- владение навыками самоанализа и самооценки на основе наблюдений за собственной речью;
- владение умением анализировать текст с точки зрения наличия в нем явной и скрытой, основной и второстепенной информации;
- владение умением представлять тексты в виде тезисов, конспектов, аннотаций, рефератов, сочинений различных жанров;
- сформированность представлений об изобразительно-выразительных возможностях русского языка;
- сформированность умений учитывать исторический, историко-культурный контекст и контекст творчества писателя в процессе анализа текста;
- способность выявлять в художественных текстах образы, темы и проблемы и выражать свое отношение к теме, проблеме текста в развернутых аргументированных устных и письменных высказываниях;
- владение навыками анализа текста с учетом их стилистической и жанрово-родовой специфики; осознание художественной картины жизни, созданной в литературном произведении, в единстве эмоционального личностного восприятия и интеллектуального понимания;
- сформированность представлений о системе стилей языка художественной литературы.

1.4. Рекомендуемое количество часов, отведенных на освоение программы дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 84 часа, в том числе: обязательной учебной нагрузки обучающегося 78 часов; самостоятельной работы обучающегося 1 час.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

Таблица 1

Вид учебной работы	<i>Общее количество часов</i>	<i>1 сем.</i>	<i>2 сем</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>84</i>	<i>34</i>	<i>50</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>78</i>	<i>34</i>	<i>44</i>
в том числе:			
теоретическое обучение (лекции)	<i>38</i>	<i>20</i>	<i>18</i>
практические занятия	<i>40</i>	<i>14</i>	<i>26</i>
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>1</i>	-	<i>1</i>
Консультация		-	<i>1</i>
<i>Итоговый контроль</i>	<i>Экзамен</i>	-	<i>4</i>

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
1 семестр			
Введение	Язык как средство общения и форма существования национальной культуры; язык и общество; язык как развивающееся явление; язык как система; основные уровни языка; о роли русского языка в современном мире; об отражении в русском языке материальной и духовной культуры русского и других народов, понятие о русском литературном языке и языковой норме.	2	2
Раздел 1. Язык и речь. Функциональные стили языка			
Тема 1.1. Язык и речь.	1. Виды речевой деятельности, речевая ситуация и её компоненты, основные требования к речи: правильность, точность, выразительность, уместность употребления языковых средств.	2	2
Тема 1.2. Функциональные стили языка	1. Функциональные стили речи и их особенности (разговорный, научный, официально-деловой, публицистический, художественный стили речи); текст как произведение речи (признаки, структуру текста, тему, основную мысль текста, средства и виды связи предложений в тексте). Функциональные стили речи и их особенности. Разговорный стиль речи, его основные признаки, сфера использования. Научный стиль речи. Официально-деловой стиль речи, его признаки, назначение. Публицистический стиль речи, его назначение. Основные жанры публицистического стиля. Основы ораторского искусства. Подготовка публичной речи. Особенности построения публичного выступления.	2	2
	2. Художественный стиль речи, его основные признаки: образность, использование изобразительно-выразительных средств и др.Текст как произведение речи. Признаки, структура текста. Сложное синтаксическое целое. Тема, основная мысль текста. Средства и виды связи предложений в тексте. Абзац как средство смыслового членения текста. Функционально-смысловые типы речи (повествование, описание, рассуждение).Соединение в тексте различных типов речи.	2	2
	Практические занятия №1. Функциональные стили речи.	4	3
Раздел 2..Лексика и фразеология			
Тема 2.1. Лексика	1. Слово в лексической системе языка. Лексическое и грамматическое значения слова. Многозначность слова. Прямое и переносное значение слова. Метафора, метонимия как выразительные средства языка. Омонимы, синонимы, антонимы, паронимы и их употребление. Русская лексика с точки зрения ее происхождения (исконно русская лексика, заимствованная лексика, старославянизмы).	2	2

	2. Лексика с точки зрения ее употребления: нейтральная лексика, книжная лексика, лексика устной речи (жаргонизмы, арготизмы, диалектизмы). Профессионализмы. Терминологическая лексика. 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.	2	2
Тема 2.2. Фразеология	1. Фразеологизмы. Отличие фразеологизма от слова. Употребление фразеологизмов в речи. Афоризмы. Лексические и фразеологические словари. Лексические нормы. Лексические ошибки и их исправление. Ошибки в употреблении фразеологических единиц и их исправление.	2	2
	Практические занятия №2. Лексика и фразеология.	4	3
Раздел 3. Фонетика, орфоэпия, графика, орфография			
Тема 3.1. Фонетика, орфоэпия.	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.	2	2
Тема 3.2 Графика, орфография	1. 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.	2	2
	Практические занятия №3. Фонетика, орфоэпия, графика, орфография.	6	3
Раздел 4. Морфемика, словообразование, орфография			
Тема 4.1. Морфемика, словообразов- ание	1. Понятие морфемы как значимой части слова. Многозначность морфем. Синонимия и антонимия морфем. Способы словообразования. Словообразование знаменательных частей речи. Особенности словообразования профессиональной лексики и терминов. Понятие об этимологии.	2	2
2 семестр			
Тема 4.2. Орфография	1. Употребление приставок в разных стилях речи. Употребление суффиксов в разных стилях речи. Речевые ошибки, связанные с неоправданным повтором однокоренных слов. Правописание чередующихся гласных в корнях слов. Правописание приставок ПРИ- / ПРЕ-. Правописание сложных слов.	2	2
	Практические занятия №4. Морфемика, словообразование, орфография.	4	3
Раздел 5. Морфология и орфография			

Тема 5.1 Морфология и орфография	Знаменательные части речи и их роль в построении текста. Имя существительное. Лексико-грамматические разряды имен существительных. Род, число, падеж существительных. Склонение имен существительных. Правописание окончаний имен существительных. Правописание сложных существительных. Употребление форм имен существительных в речи. Имя прилагательное. Лексико-грамматические разряды имен прилагательных. Степени сравнения имен прилагательных. Правописание суффиксов и окончаний имен прилагательных. Правописание сложных прилагательных. Употребление форм имен прилагательных в речи. Имя числительное. Лексико-грамматические разряды имен числительных. Правописание числительных. Употребление числительных в речи. Сочетание числительных оба, обе, двое, трое и др. с существительными разного рода. Местоимение. Значение местоимения. Лексико-грамматические разряды местоимений. Правописание местоимений. Употребление местоимений в речи. Местоимение как средство связи предложений в тексте. Синонимия местоименных форм. 2.Глагол. Грамматические признаки глагола. Правописание суффиксов и личных окончаний глагола. Правописание НЕ с глаголами. Морфологический разбор глагола. Употребление форм глагола в речи. Причастие как особая форма глагола. Образование действительных и страдательных причастий. Правописание суффиксов и окончаний причастий. Правописание НЕ с причастиями. Правописание -Н- и –НН- в причастиях и отглагольных прилагательных. Причастный оборот и знаки препинания в предложении с причастным оборотом. Деепричастие как особая форма глагола. Образование деепричастий совершенного и несовершенного вида. Правописание НЕ с деепричастиями. Деепричастный оборот и знаки препинания в предложениях с деепричастным оборотом. Употребление деепричастий в текстах разных стилей. Особенности построения предложений с деепричастиями. Синонимия деепричастий. Наречие. Грамматические признаки наречия. Степени сравнения наречий. Правописание наречий. Отличие наречий от слов-омонимов. Употребление наречия в речи. Синонимия наречий при характеристике признака действия. Использование местоименных наречий для связи предложений в тексте.	2	2
	Практические занятия №5. Морфология и орфография	4	3
Раздел 6. Служебные части речи			
Тема 6.1 Предлоги	Предлог как часть речи. Правописание предлогов. Отличие производных предлогов (<i>в течение, в продолжение, вследствие и др.</i>) от слов-омонимов.	2	2

Тема 6.2. Союзы	Союз как часть речи. Правописание союзов. Отличие союзов <i>тоже, также, чтобы, зато</i> от слов-омонимов. Употребление союзов в простом и сложном предложении. Союзы как средство связи предложений в тексте.	2	2
Тема 6.3. Частицы, междометия	Частица как часть речи. Частицы как средство выразительности речи. Употребление частиц в речи. Междометия и звукоподражательные слова. Правописание междометий и звукоподражаний. Знаки препинания в предложениях с междометиями. Употребление междометий в речи.	2	2
	<i>Самостоятельная работа.</i> Написать сообщение на тему: «Использование междометий в разговорной речи».	1	3
	Практические занятия №6. Служебные части речи.	4	3
Раздел 7. Синтаксис и пунктуация			
Тема 7.1. Словосочетание	1. Основные единицы синтаксиса. Словосочетание, предложение, сложное синтаксическое целое. Основные выразительные средства синтаксиса. Словосочетание. Строение словосочетания. Виды связи слов в словосочетании. Нормы построения словосочетаний. Синтаксический разбор словосочетаний. Значение словосочетания в построении предложения. Синонимия словосочетаний.	2	2
Тема 7.2 Простое предложение. Виды осложнения.	1. Простое предложение. Виды предложений по цели высказывания; восклицательные предложения. Интонационное богатство русской речи. Логическое ударение. Прямой и обратный порядок слов. Стилистические функции и роль порядка слов в предложении. Грамматическая основа простого двусоставного предложения. Тире между подлежащим и сказуемым. Согласование сказуемого с подлежащим. Синонимия составных сказуемых. Единство видовременных форм глаголов-сказуемых как средство связи предложений в тексте. Второстепенные члены предложения (определение, приложение, обстоятельство, дополнение). Роль второстепенных членов предложения в построении текста. Синонимия согласованных и несогласованных определений. Обстоятельства времени и места как средство связи предложений в тексте. Односоставное и неполное предложения. Односоставные предложения с главным членом в форме подлежащего. Односоставные предложения с главным членом в форме сказуемого. Синонимия односоставных предложений. Предложения односоставные и двусоставные как синтаксические синонимы; использование их в разных типах и стилях речи. Использование неполных предложений в речи.	2	2
	Практические занятия №7. Простое предложение.	4	3

	2. Однородные и неоднородные определения. Употребление однородных членов предложения в разных стилях речи. Синонимика ряда однородных членов предложения с союзами и без союзов. Предложения с обособленными и уточняющими членами. Обособление определений. Синонимия обособленных и необособленных определений. Роль сравнительного оборота как изобразительного средства языка. Уточняющие члены предложения. Стилистическая роль обособленных и необособленных членов предложения. Вводные слова и предложения. Отличие вводных слов от знаменательных слов-омонимов. Употребление вводных слов в речи; стилистическое различие между ними. Использование вводных слов как средства связи предложений в тексте. Знаки препинания при обращении. Использование обращений в разных стилях речи как средства характеристики адресата и передачи авторского отношения к нему. Знаки препинания при междометии. Употребление междометий в речи. Способы передачи чужой речи. Оформление диалога.	2	2
	Практические занятия №8. Однородные и неоднородные определения.	4	3
Тема 7.3 Сложное предложение.	1. Сложное предложение. Сложносочиненное предложение. Знаки препинания в сложносочиненном предложении. Синонимика сложносочиненных предложений с различными союзами. Употребление сложносочиненных предложений в речи. Сложноподчиненное предложение. Знаки препинания в сложноподчиненном предложении. Использование сложноподчиненных предложений в разных типах и стилях речи. Бессоюзное сложное предложение. Знаки препинания в бессоюзном сложном предложении. Использование бессоюзных сложных предложений в речи. Сложное синтаксическое целое как компонент текста. Его структура и анализ. Период и его построение.	2	2
	Практические занятия №9. Синтаксис и пунктуация.	6	3
	Консультация	1	3
ВСЕГО		79	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных и социальных дисциплин и мультимедийной аудитории.

Оборудование учебного кабинета:

- комплект учебно-наглядных пособий:(методические разработки к урокам, комплекты контрольных и проверочных работ)

Технические средства обучения мультимедийной аудитории: интерактивная доска, проектор и ноутбук.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1.Русский язык: учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования / Е.С. Антонова, Т.М. Воителева. – 6-е изд.,стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2019. – 416 с.

Дополнительные источники:

1.Русский язык: говорим и пишем правильно - ресурс о культуре письменной и устной речи - <http://www.grammar.ru>

2. Российский образовательный портал www.edu.ru

Перечень информационных технологий:

Учебно-методические материалы размещены в ЭИОС и доступны обучающимся по ссылке:

<http://ngiei.mcdir.ru/enrol/index.php?id=12381>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия (№ занятия и тема)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:		
- осуществлять речевой самоконтроль; оценивать устные и письменные высказывания с точки зрения языкового оформления, эффективности достижения поставленных коммуникативных задач;	№ 1 Тема 1.1.Язык и речь. № 1-2 Тема 1.2.Функциональные стили языка.	Упражнения, задания
- анализировать языковые единицы с точки зрения правильности, точности и уместности их употребления;	№ 1 Тема 3.1. Фонетика, орфоэпия. № 1 Тема 3.2 Графика, орфография	Контрольная работа, тест, задания
- проводить лингвистический анализ текстов различных функциональных стилей и разновидностей языка;	№ 1 Тема 1.1.Язык и речь. № 1-2 Тема 1.2.Функциональные стили языка. № 1-2 Тема 2.1. Лексика №1 Тема 2.2. Фразеология	Тест, упражнения, задания
Знания:		
- связь языка и истории, культуры русского и других народов;	№ 1 Тема 1.1.Язык и речь.	Упражнения, задания

	№ 1-2 Тема 1.2. Функциональные стили языка.	
- смысл понятий: речевая ситуация и ее компоненты, литературный язык, языковая норма, культура речи;	№ 1-2 Тема 2.1. Лексика № 1 Тема 6.1 Предлоги № 1 Тема 6.2. Союзы № 1 Тема 6.3. Частицы, междометия	Упражнения, контрольная работа, тест
- основные единицы и уровни языка, их признаки и взаимосвязь;	№ 1-2 Тема 5.1 Морфология и орфография	Диктант
-орфоэпические, лексические, грамматические, орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка.	№1 Тема 4.1. Морфемика, словообразование, № 1 Тема 4.2. Орфография. № 1 Тема 7.1. Словосочетание № 1 Тема 7.2 Простое предложение. Виды осложнения. № 1 Тема 7.3 Сложное предложение.	Выполнение заданий, диктант, тест, контрольная работа

Итоговый контроль- экзамен, который проводится в форме контрольной работы по 2 вариантам. Контрольная работа состоит из частей А, В и С. На её выполнение отводится 90 минут.

5. Используемые интерактивные формы проведения занятий

Раздел	Тема	Кол-во часов	Вид занятия	Используемый метод	Результаты обучения
Язык и речь. Функциональные стили языка	Функциональные стили речи.	2	Практическое занятие	Деловая игра	Уметь: проводить лингвистический анализ текстов различных функциональных стилей и разновидностей языка; Знать: смысл понятий: речевая ситуация и ее компоненты, литературный язык, языковая норма, культура речи.
Лексика и фразеология	Лексика и фразеология.	2	Лекция	Круглый стол	Уметь: проводить лингвистический анализ текстов различных функциональных стилей и разновидностей языка; Знать: смысл понятий: речевая ситуация и ее компоненты, культура речи.
Фонетика, орфоэпия, графика,	Фонетика, орфоэпия	2	Лекция	Лекция-визуализация	Уметь: оценивать устные и письменные высказывания с точки зрения языкового оформления, эффективности достижения поставленных коммуникативных

орфография					задач; Знать: орфоэпические, лексические, грамматические, орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка.
Морфемика, словообразование, орфография	Морфемика, словообразование	2	Лекция	Лекция-беседа	Уметь: оценивать устные и письменные высказывания с точки зрения языкового оформления, эффективности достижения поставленных коммуникативных задач; Знать: орфоэпические, лексические, грамматические, орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка.
Морфология и орфография	Морфология и орфография	2	Практическое занятие	Круглый стол	Уметь: оценивать устные и письменные высказывания с точки зрения языкового оформления, эффективности достижения поставленных коммуникативных задач; Знать: орфоэпические, лексические, грамматические, орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка.
Служебные части речи	Частицы, междометия	2	Лекция	Круглый стол	Уметь: анализировать языковые единицы с точки зрения правильности, точности и уместности их употребления; Знать: орфоэпические, лексические, грамматические, орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка.
Синтаксис и пунктуация	Простое предложение	2	Практическое занятие	Семинар	Уметь: оценивать устные и письменные высказывания с точки зрения языкового оформления, эффективности достижения поставленных коммуникативных задач; Знать: орфоэпические, лексические, грамматические, орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка.
Синтаксис и пунктуация	Сложное предложение.	2	Практическое занятие	Коллоквиум	Уметь: анализировать языковые единицы с точки зрения правильности, точности и уместности их употребления; Знать: орфоэпические, лексические, грамматические, орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка.
ИТОГО:				20%	

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Нижегородский государственный инженерно-экономический
университет»**

Кафедра Сервис

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«27» мая 2019 г., протокол № 7
Заведующий кафедрой
Е.В. Ильичева

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Русский язык

43.02.14 Гостиничное дело (квалификация «специалист по гостеприимству»)

курс: 1
семестр: 1,2
форма обучения: очная

Воротынец
2019

**Паспорт
Фондов оценочных средств
по дисциплине Русский язык**

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия (№ занятия и тема)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:		
- осуществлять речевой самоконтроль; оценивать устные и письменные высказывания с точки зрения языкового оформления, эффективности достижения поставленных коммуникативных задач;	№ 1 Тема 1.1. Язык и речь. № 1-2 Тема 1.2. Функциональные стили языка.	Упражнения, задания
- анализировать языковые единицы с точки зрения правильности, точности и уместности их употребления;	№ 1 Тема 3.1. Фонетика, орфоэпия. № 1 Тема 3.2 Графика, орфография	Контрольная работа, тест, задания
- проводить лингвистический анализ текстов различных функциональных стилей и разновидностей языка;	№ 1 Тема 1.1. Язык и речь. № 1-2 Тема 1.2. Функциональные стили языка. № 1-2 Тема 2.1. Лексика №1 Тема 2.2. Фразеология	Тест, упражнения, задания
Знания:		
- связь языка и истории, культуры русского и других народов;	№ 1 Тема 1.1. Язык и речь. № 1-2 Тема 1.2. Функциональные стили языка.	Упражнения, задания
- смысл понятий: речевая ситуация и ее компоненты, литературный язык, языковая норма, культура речи;	№ 1-2 Тема 2.1. Лексика № 1 Тема 6.1 Предлоги № 1 Тема 6.2. Союзы № 1 Тема 6.3. Частицы, междометия	Упражнения, контрольная работа, тест
- основные единицы и уровни языка, их признаки и взаимосвязь;	№ 1-2 Тема 5.1 Морфология и орфография	Диктант
-орфоэпические, лексические, грамматические, орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка.	№1 Тема 4.1. Морфемика, словообразование, № 1 Тема 4.2. Орфография. № 1 Тема 7.1. Словосочетание № 1 Тема 7.2 Простое предложение. Виды осложнение. № 1 Тема 7.3 Сложное предложение.	Выполнение заданий, диктант, тест, контрольная работа

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Экзаменационная контрольная работа

по дисциплине Русский язык

Контрольная работа состоит из частей А, В и С. На её выполнение отводится 90 минут.

Варианты контрольной работы

ВАРИАНТ 1

Часть А (тест)

В каждом задании может быть 1, 2 и более правильных ответов.

A1. В каком ряду все слова являются однокоренными?

- 1) лесопилка, копилка, опилки
- 2) земляной, позёмка, озимый
- 3) горе, горевать, пригорюнился

A2. Суффиксальным способом образовано слово...

- 1) привкус
- 2) крючок
- 3) нахлебник
- 4) подземелье
- 5) весенний

A3. Слова глядеть и смотреть – это...

- 1) синонимы
- 2) антонимы
- 3) разные значения многозначного слова
- 4) омонимы

A4. В каких словах на месте пропусков пишется буква А?

- 1) изл...гать
- 2) з...рница
- 3) исп...рение
- 4) ум...лкать
- 5) п...лисадник

A5. В каких словах на месте пропусков пишется буква О?

- 1) парч...вый
- 2) ноч...вка
- 3) трущ...бы
- 4) стеж...к
- 5) плеч...

A6. В каких словах на месте пропусков пишется звонкий согласный?

- 1) сторо...ка
- 2) о...тащить
- 3) ...десь
- 4) ...бить
- 5) во...созданный

A7. В каких словах на месте пропусков пишется непронизносимая согласная буква?

- 1) пакос...ный
- 2) киргиз...кий
- 3) наперс...ник
- 4) окрес...ный
- 5) програм...ка

A8. В каких словах пишется Ъ?

- 1) горяч...
- 2) барабан...щик
- 3) пят...десят
- 4) спряч...ся
- 5) занимаеш...ся

A9. В каких словах на месте пропуска пишется буква И?

- 1) пр...забавный случай
- 2) пр...остановиться
- 3) пр...вратник
- 4) жемчуж...нка
- 5) верм...шелевый суп

A10. В каких словах на месте пропуска ставится буква Ы?

1)марц...пан	4)меж...нститутский
2)ц...ган	5)лисиц...н след
3)из...мать	

A11. В каком словосочетании допущена речевая ошибка?

- 1)динамичный темп
- 2)более симпатичнее
- 3)дипломатичное поведение
- 4)злостный человек

A12. В каком предложении допущена речевая ошибка?

- 1)Дети, интересующиеся биологией, заинтересовались ею ещё больше после того, как пришёл новый учитель.
- 2)Трёхсот пятидесяти шести рублей, оставленных на подоконнике, он так и не нашёл.
- 3)Говоря о вечном, мной были неправильно расставлены акценты.

A13. В каких предложениях слово употреблено в НЕСВОЙСТВЕННОМ ему значении:

- 1)Чтец декларировал и декламировал новые стихотворения известного поэта.
- 2)Ареал божественности точно исходил от него.
- 3)Позитивные изменения чувствовались во всём.
- 4)Пётр дал ему деньги взаймы на длинный срок.
- 5)Он обладал недюжинными способностями и удивительным даром ясновидения.

A14. В каких словах неправильно поставлено ударение?

1)ката'лог	4)приняла'
2)христиани'н	5)поло'жил
3)раскупо'рить	

A15. Укажите (цифрами) количество звуков в словах (*Цифры записывайте в том же порядке, в котором написаны слова*).

Юла, тень, селение, праздник.

A16. Укажите, каким членом предложения является подчёркнутое слово?

Белая ночь простиралась вокруг.

A17. Укажите(цифрой) количество грамматических основ в следующем предложении:

Ветер дул всё порывистее, сыпля брызги с ярко – зелёных деревьев, за садом, где-то низко, гремел тугой гром, бледно – голубые всполохи озаряли аллею, и повсюду пели соловьи.

A18. В каком предложении допущена пунктуационная ошибка?

- 1)Внизу, как зеркало стальное, синеют озера струи.
- 2)И закипела работа по этому мосту, как по коре.
- 3)Нижняя часть окна была, как будто подёрнута ровным морозом.

A19. В каком предложении допущена пунктуационная ошибка?

- 1)Меня должно было радовать то обстоятельство, что редактор появился у меня хотя бы даже в виде Мефистофеля.
- 2)Меня вероятно, принимая за кого – то другого, она расцеловала трижды.
- 3)Стало быть я заболел.

A20. В каком предложении допущена пунктуационная ошибка?

- 1)Темнея как туча, я глядел на заламывавшую руки Людмилу Сильвестровну.
- 2)Меня пригласили на совет директоров, как юриста.
- 3)Художник, посланный газетой, поднимая и опуская лицо, как китайский болванчик, быстро рисовал этот профиль с сигарой.

A21. В каком предложении чужая речь оформлена неверно?

- 1) «Что я пугаюсь?»- подумала она,- Ему просто весело, он проснулся в хорошем настроении».
- 2)Пушкин писал, что «Душа в заветной лире мой прах переживёт и тленья убежит».
- 3)По словам Салтыкова – Щедрина, «литература изъята из законов тления».

Часть В

В каждом задании может быть только 1 правильный ответ.

Прочитайте текст

1. В мире есть не только нужное, полезное, но и красивое. С того времени, как человек стал человеком, с того мгновения, когда он засмотрелся на лепестки цветка и вечернюю зарю, он стал всматриваться в самого себя. Человек постиг красоту.

2. Красота – это глубоко человеческое. Красота существует независимо от нашего сознания и воли, (...) она открывается человеком или постигается, живёт в его душе; не было бы нашего сознания, не было бы и красоты. Мы приходим в мир для того, чтобы постигнуть красоту, утвердить, создать её.

3. 1. Красота – это радость нашей жизни. 2. Человек стал Человеком потому, что увидел глубину лазурного неба, мерцание звёзд, розовый разлив вечерней зари, прозрачную дымку степных просторов, багровый закат перед ветреным днём, трепетание марева над горизонтом, синие тени в сугробах мартовского снега, журавлиную стаю в голубом небе, отражение солнца в мириадах капель утренней росы, серые нити дождя в пасмурный день, фиолетовое облако на сиреневом кусте, нежный стебелёк и голубой колокольчик подснежника – увидел и, изумлённый, пошёл по земле, создавая новую красоту. 3. Остановись и ты в изумлении перед красотой – и в твоём сердце расцветёт благородство.

4. Перед человеком открылась радость жизни потому, что он услышал шёпот листьев и песню кузнечика, журчание весеннего ручейка и переливы серебряных колокольчиков жаворонка в горячем летнем небе, шушанье снежинок и стон метели, ласковое плесканье волны и торжественную тишину ночи – услышал и, затавив дыхание, слушает сотни и тысячи лет чудесную музыку жизни. 5. Умей и ты слушать эту музыку. 6. Дорожи красотой, береги её.

В. Сухомлинский

Выполните задания В1 – В4

В каждом задании может быть 1, 2 и более правильных ответов.

В1. Наиболее полно основную мысль текста выражает следующая фраза...

- 1) Красота существует независимо от нашего сознания и воли.
- 2) Мы приходим в мир для того, чтобы постигнуть красоту, утвердить, создать её.
- 3) Благородство может расцвести в каждом сердце.
- 4) В мире существует много нужного и полезного.

В2. Какой союз можно поставить на месте многоточия в угловых скобках во II абзаце?

- 1) потому что
- 2) если
- 3) но
- 4) когда

В3. Какое средство выразительности использовано в 4 предложении III абзаца?

- 1) гиперболы
- 2) риторический вопрос
- 3) антитеза
- 4) олицетворение

В4. Определите стиль приведённого выше текста

- 1) научный
- 2) художественный
- 3) разговорный
- 4) официально – деловой

Часть С

Напишите небольшое сочинение – рассуждение (объём 50 – 70 слов) на тему: «Зачем человеку нужно беречь красоту?»

ВАРИАНТ 2

Часть А

В каждом задании может быть 1,2 и более правильных ответов.

- A1. В каком ряду все слова являются однокоренными?
- 1)болтик, проболтался, болтушка
 - 2)носильщик, переносной, переносица
 - 3)больница, болезненный, больно
- A2. Какое слово образовано суффиксальным способом?
- 1)морозоустойчивый
 - 2)стажёр
 - 3)повсюду
 - 4)садовый
 - 5)заречный
- A3. Слова заяц (зверёк) и заяц (безбилетник) – это
- 1)синонимы
 - 2)антонимы
 - 3)разные значения многозначного слова
 - 4)омонимы
- A4. В каком слове пишется буква А?
- 1)скл..ниться
 - 2)з..ря
 - 3)погл..щать
 - 4)д..лина
 - 5)б..люстрада
- A5. В каких словах пишется буква О?
- 1)печ...ный
 - 2)размеж...вка
 - 3)ш..повник
 - 4)реч...нка
 - 5)плеч...
- A6. В каких словах на месте пропусков пишется звонкий согласный?
- 1)вприпры...ку
 - 2)брю...жать
 - 3)...десь
 - 4)э...калит
 - 5)и...тратить
- A7. В каких словах пишется непронизносимая согласная буква?
- 1)блес...нуть
 - 2)сколь...кий
 - 3)пас...бище
 - 4)цел...офан
 - 5)ман...ка
- A8. В каких словах ставится Ъ?
- 1)хорош..
 - 2)гониш..ся
 - 3)девят..сот
 - 4)отреж...те
 - 5)много туч..
- A9. В каких словах на месте пропусков пишется буква И?
- 1)непр...ходящие ценности
 - 2)пр...мерный показ
 - 3)пр...дел в храме
 - 4)завистл..вый человек
 - 5)пугов..чка
- A10. В каких словах на месте пропусков пишется буква Ы?
- 1)ц..клоп
 - 2)без...нвентарный
 - 3)ц...кнуть
 - 4)сверх...мпульсивный
 - 5)купц...
- A11. В каком словосочетании допущена речевая ошибка?
- 1)достойный высокой награды

Часть В

Прочитайте текст и выполните задания В1 – В5

И. Будь щедрым и бескорыстным. Скупость обедняет человека, превращает его в эгоиста и приобретателя. Вещи существуют для того, чтобы служить человеку, а не поработать его. Вещи и блага – воплощение труда, поэтому по отношению к вещам судят о твоём отношении к человеку. Скупость – эгоистическая боязнь отдать частицу своей души другому человеку, <...> ему было лучше. Скупость постепенно вырождается в жадность, уродующую личность, её духовный мир, потребности, интересы. Жадность порождает бесчеловечность, человеконенавистничество. Противоядие, профилактика от скупости и жадности – щедрость души в годы детства, отрочества, ранней юности. Трудись так, чтобы созданное тобой для людей становилось частицей твоей души, но, отдавая творение своей души людям, ты не должен чувствовать, что отрываешь что – то от сердца с болью. Щедрость души – дитя того соучастия, без которого немислимо человеческое благородство. По-настоящему щедрым может быть лишь тот, кто умеет любить людей и жалеть их. Но и любовь к людям немислима без первичной искры щедрости.

II. Умей видеть вокруг себя щедрость и скупость, подлинное богатство души и безобразную убогость и наготу. Скупость и жадность – пусть эти пороки всегда вызывают у тебя гнев, осуждение, презрение.

В. Сухомлинский

В1 Наиболее полно основную мысль текста выражает следующая фраза

- 1) Скупость постепенно вырождается в жадность.
- 2) Вещи должны служить человеку, а не поработать его.
- 3) Вещи и блага – воплощение нашего труда.
- 4) Необходимо быть щедрым и бескорыстным.

В2. Какое слово можно поставить на месте многоточия в угловых скобках в I абзаце?

- 1) и
- 2) чтобы
- 3) но
- 4) так как

В3. Какое средство выразительности использовано в последнем предложении I абзаца?

- 1) антитеза
- 2) метафора
- 3) гиперболы
- 4) сравнение

В4. Определите стиль приведённого выше текста

- 1) художественный, с элементами публицистического
- 2) разговорный
- 3) публицистический, с элементами научного
- 4) официально – деловой

Часть С

Напишите небольшое сочинение – рассуждение (объём 50 – 70 слов) на тему: «Зачем нужно быть щедрым и бескорыстным?».

Критерии оценивания части А:

- 5 баллов: нет ошибок
4 балла: допущена 1 ошибка
3 балла: допущены 2 ошибки
2 балла: верно указана только одна цифра

Критерии оценивания части В:

- 5 баллов: 0 - 1 ошибок
4 балла: допущено 2 – 5 ошибок
3 балла: допущено 6 - 11 ошибок
2 балла: допущено более 11 ошибок

Критерии оценивания части С:

I Смысловая цельность, речевая связность и последовательность

K1 изложения

Работа экзаменуемого характеризуется смысловой цельностью, речевой связностью и последовательностью изложения: 2

– логические ошибки отсутствуют, последовательность изложения не нарушена;

– в работе нет нарушений абзацного членения текста

Работа экзаменуемого характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения, **но** допущена 1 логическая ошибка, **и/или** в работе имеется 1 нарушение абзацного членения текста 1

В работе экзаменуемого просматривается коммуникативный замысел, но допущено более 1 логической ошибки, **и/или** имеется 2 случая нарушения абзацного членения текста 0

K2 Точность и выразительность речи

Работа экзаменуемого характеризуется точностью выражения мысли, разнообразием грамматического строя речи. 2

***Высший балл по этому критерию экзаменуемый получает только в случае, если высший балл получен по критерию K6**

Работа экзаменуемого характеризуется точностью выражения мысли, **но** прослеживается однообразие грамматического строя речи, **или** работа экзаменуемого характеризуется разнообразием грамматического строя речи, **но** есть нарушения точности выражения мысли 1

Работа экзаменуемого отличается бедностью словаря и однообразием грамматического строя речи 0

II Грамотность

K3 Соблюдение орфографических норм

орфографических ошибок нет (или 1 негрубая ошибка) 3

допущено не более 2-х ошибок 2

допущено 3–4 ошибки 1

допущено более 4-х ошибок 0

K4 Соблюдение пунктуационных норм

пунктуационных ошибок нет (или 1 негрубая ошибка) 3

допущено 1–3 ошибки 2

допущено 4–5 ошибок 1

допущено более 5-и ошибок 0

K5 Соблюдение языковых норм

грамматических ошибок нет 2

допущено 1–2 ошибки 1

допущено более 2-х ошибок 0

K6 Соблюдение речевых норм

допущено не более 1 речевой ошибки 2

допущено 2–3 ошибки 1

допущено более 3-х ошибок 0

K7 Соблюдение этических норм

этические ошибки в работе отсутствуют 1

допущены этические ошибки (1 и более) 0

K8 Соблюдение фактологической точности в фоновом материале

фактические ошибки в фоновом материале отсутствуют	1
допущены фактические ошибки (1 и более) в фоновом материале	0
Максимальное количество баллов за всю письменную работу (K1-K8)	18

Итоговая отметка за все задания:

- «Отлично» - если: в части А не допущено ни одной ошибки или допущена 1 ошибка.
 в части В не допущено ни одной ошибки.
 в части С набрано 18 баллов.
- «Хорошо» - если: в части А допущено 2 – 5 ошибок.
 в части В допущена 1 ошибка.
 в части С набрано 17 – 15 баллов.
- «Удовлетворительно» - если: в части А допущено 6-11 ошибок.
 в части В допущены 2 ошибки.
 в части С набрано 15 – 11 баллов.
- «Не удовлетворительно» - если: в части А допущено более 11 ошибок.
 в части В верно указана только одна цифра.
 в части С набрано менее 11 баллов.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Фонд тестовых заданий
по дисциплине Русский язык

Тема 2.2. Лексика и фразеология.

Условия выполнения заданий: в тестах найти 1 правильный ответ;

1. Какое из перечисленных слов имеет значение «чувство нравственной ответственности за свое поведение перед определенным лицом, обществом»?

- а) совесть
- б) долг
- в) стыд
- г) благородство

2. В каком варианте лексическое значение слова указано неверно?

- а) дискуссия — спор, обсуждение какого-либо вопроса на собрании, в печати, беседе
- б) имитация — воспроизведение чего-либо с возможной точностью, подражание
- в) аналогия — противоположность чему-либо
- г) привилегия — преимущественные права, льготы

3. Какое из слов в предложении употреблено в переносном значении?

В Генуе, на малой площади перед вокзалом, собралась густая толпа народа.

- а) площадь
- б) вокзал
- в) собралась
- г) густая

4. Какое из приведенных слов имеет омонимы?

- а) идиллия
- б) брак
- в) линейка
- г) давление

5. В каком предложении нет антонимов?

- а) Книга учит различать добро и зло.
- б) Корень учения горек, да плод его сладок.
- в) Недруг поддакивает, а друг спорит.
- г) Ученье способно и украшать, и утешать.

6. Какое из слов-синонимов относится к общеупотребительной лексике?

- а) клевый
- б) классный
- в) крутой
- г) отличный

7. Определите, в каком варианте значение фразеологизма указано неверно.

- а) считать ворон — бездельничать
- б) в час по чайной ложке — медленно
- в) тертый калач — опытный (о человеке)
- г) седьмая вода на киселе — близкие родственники

8. В каком предложении не используется фразеологизм?

- а) Он, как мне кажется, одаренный физик, есть в нем божья искра.
- б) Говорит он, может, и красиво, а у него на лбу большими буквами написано: я лгун.
- в) Наша команда участвовала в соревнованиях по футболу и сумела в гостях победить соперника.
- г) Он слушал только себя, верил только себе и жил только для себя, поэтому с ним никому не удавалось найти общий язык.

Тема 3.2. Графика, орфография.

1. В каком слове все согласные мягкие?
 - А) видение
 - Б) шепелявить
 - В) жить
 - Г) извержение
2. В каком слове звуков больше, чем букв?
 - А) деревья
 - Б) поезд
 - В) подъезд
 - Г) перебежчик
3. В каком слове букв больше, чем звуков?
 - А) продолбил
 - Б) причинил
 - В) прихожанин
 - Г) поэтесса
4. В каком слове все согласные твёрдые?
 - А) провозгласил
 - Б) притеснял
 - В) пробуждал
 - Г) проглотил
5. В каком слове произносится согласный звук Д?
 - А) праздный
 - Б) ирландский
 - В) движение
 - Г) бутерброд

Тема 4.2. Орфография

1. В каком варианте верно определение:
Словообразование – раздел науки о языке, в котором...
 - А) даются ответы на вопросы, как построены (т.е. из каких частей состоят) слова и как они образованы (т.е. от чего и с помощью чего),
 - Б) изучается звуковая сторона слова,
 - В) изучаются правила правописания слов,
 - Г) изучается история слова,
 - Д) изучается лексическое значение и употребление слов.
2. Определите вариант, в котором дана форма слова мести:
 - А) вымести,
 - Б) подмету,
 - В) подметенный,
 - Г) подметавший,
 - Д) метет.
3. Определите, какой вариант схем соответствует словам:
слушатель, сверхсекретный, приукрасить.
 - А) ?^?, -?^?, -?-?^?;
 - Б) ?^?, ??^?, -?^?;
 - В) -?^?, ?^?, -??;

- Г) $\neg\text{?}^{\wedge\wedge}\text{?}$, $\neg\text{?}\text{?}$, $\neg\text{?}^{\wedge\wedge}$;
 Д) $\neg\text{?}^{\wedge}\text{?}$, $\neg\neg\text{?}^{\wedge}\text{?}$, $\text{?}^{\wedge\wedge}\text{?}$.

4. Определите способ образования существительного **учительская**:

- А) суффиксальный;
 Б) переход из одной части речи в другую;
 В) сложение основ
 Г) приставочно-суффиксальный,
 Д) безаффиксный.

5. В каких случаях в сложных словах пишется соединительная гласная **е**?

- А) только после основ на мягкий согласный и Ц,
 Б) после основ на мягкий согласный и гласные,
 В) после основ на мягкий согласный,
 Г) только после основ на мягкий согласный, шипящий и Ц,
 Д) после основ на шипящий и Ц.

Тема 4.2. Орфография

1. В каком варианте верно определение: **Словообразование** – раздел науки о языке, в котором...

- А) даются ответы на вопросы, как построены (т.е. из каких частей состоят) слова и как они образованы (т.е. от чего и с помощью чего),
 Б) изучается звуковая сторона слова,
 В) изучаются правила правописания слов,
 Г) изучается история слова,
 Д) изучается лексическое значение и употребление слов.

2. Что такое **основа**?

- А) главная значимая часть слова,
 Б) значимая часть слова перед корнем,
 В) часть изменяемого слова без окончания или все неизменяемое слово,
 Г) значимая часть слова без корня,
 Д) значимая часть слова, служащая для образования новых форм слова.

3. Определите вариант, в котором дана форма слова **мести**:

- А) вымести, Б) подмету, В) подметенный, Г) подметавший, Д) метет.

4. Укажите слово, образованное по модели « $\Pi^{\wedge}\square$ »:

- А) молчание, Б) сдержанный, В) опасно, Г) городской, Д) давненько.

5. Укажите способ образования видовой пары глаголов:

прощать – простить, получать – получить, забывать – забыть.

- А) суффиксальный, Б) приставочный, В) перенос ударения
 Г) приставочно-суффиксальный, Д) безаффиксный.

6. В каких случаях в сложных словах пишется соединительная гласная **е**?

- А) только после основ на мягкий согласный и Ц, Б) после основ на мягкий согласный и гласные,
 В) после основ на мягкий согласный, Г) только после основ на мягкий согласный, шипящий и Ц,
 Д) после основ на шипящий и Ц.

7. Определите, какой вариант схем соответствует словам:

слушатель, сверхсекретный, приукрасить.

- А) $\Pi^{\wedge}\square$, $\neg\Pi^{\wedge}\square$, $\neg\neg\Pi^{\wedge}\square$; Б) $\Pi^{\wedge}\square$, $\Pi\Pi^{\wedge}\square$, $\neg\Pi^{\wedge}\square$; В) $\neg\Pi^{\wedge}\square$, $\Pi^{\wedge}\square$, $\neg\Pi\square$;
 Г) $\neg\Pi^{\wedge}\square$, $\neg\Pi\square$, $\neg\Pi^{\wedge\wedge}$; Д) $\neg\Pi^{\wedge}\square$, $\neg\neg\Pi^{\wedge}\square$, $\Pi^{\wedge}\square$.

8. Определите способ образования существительного **учительская**:

- А) суффиксальный; Б) переход из одной части речи в другую;
 В) сложение основ Г) приставочно-суффиксальный, Д) безаффиксный.

9. Определите, с помощью каких морфем образовалось слово **преотличный**:

- А) суффикс, Б) два суффикса, В) приставка и суффикс, Г) приставка,
 Д) соединительной гласной Е.

10. Какое слово образовано путём сложения основ:

А) настенный, Б) подоконник, В) пешеходный, Г) ВУЗ, Д) кресло-кровать.

11. В каком слове букв больше, чем звуков?

- 1) самолёт 2) устье 3) пишешь 4) яхта

12. В каком слове все согласные звуки твёрдые?

- 1) машина 2) сначала 3) объезд 4) отряд

13. В каком слове верно выделена буква, обозначающая ударный гласный звук?

- 1) красивЕе 2) алфавИт 3) пОртфель 4) располОжить

14. Из данного предложения выпишите слово (слова), в котором (которых) есть звук [ч]

Я хочу, чтобы лучше жилось всем.

Тема 6.3. Частицы, междометия

1. Укажите правильный вариант написания НЕ-НИ в предложении: Какни старались китайцы сохранить тайны бумаговарения, их раскрыли.

- А) ни (слитно),
Б) ни (раздельно),
В) не (раздельно),
Г) не (слитно),
Д) не (через дефис).

2. Укажите предложение, в котором есть отрицательная частица НИ.

- А) Нельзя было (н..)почувствовать сурового величия северной природы.
Б) Скучен день до вечера, коли делать (н..)чего.
В) Олжас сохранял спокойствие (н..)возмутимое.
Г) Я тебя (н..)кому в обиду (н..)дам.
Д) Как (н..)старался отец казаться спокойным, я заметил его волнение.

3. Укажите правильный вариант написания НЕ-НИ в предложении: Покорно, как ребенок, он слез с коня и остановился (н..)жив (н..)мертв перед Тарасом.

- А) не (через дефис),
Б) ни (раздельно),
В) ни (слитно),
Г) не (слитно),
Д) не (раздельно).

4. Слитно пишутся предлоги:

- А) (в)продолжение занятий, (в)течение суток,
Б) (в)силу обстоятельств, (в)заклучение выступления,
В) работать (в)течение года, (в)целях повышения урожайности,
Г) (в)следствие снегопада, (на)счет подписки,
Д) (по)причине засухи, (по)мере необходимости.

5. Определите, в каком из предложений нет формообразующей частицы:

- А) Что это она все смеется?
Б) Трудно представить, что бы со мною случилось.
В) Пусть бор бушует под дождем.
Г) Да здравствуют знания!
Д) Давайте завтра отправимся в парк.

6. Укажите вариант с написанием слова через дефис:

- А) не было (ни)у(кого),
Б) рассказать кое(про)кого,
В) были(же) случаи,
Г) (кое)какой товар,
Д) пришел (ни)с(чем).

7. Определите предложение, в котором частица пишется раздельно:

- А) Тебе(ль) с ним тягаться!
- Б) «Точно так(с),» - промолвил Петр.
- В) В последние дни погода была довольно(таки) сырая.
- Г) Книгу(то) ты прочел?
- Д) А роман все(таки) хорош!

8. Укажите предложение, в котором выделенное слово пишется раздельно:

- А) Помириться с ним он **все(таки)** не захотел.
- Б) Необходимо прийти **(во)время**.
- В) **Что(бы)** ни говорили, а я выполню эту работу.
- Г) **Что(бы)** рыбку съесть, надо в воду лезть.
- Д) Смотри, кума, **что(бы)** не осрамиться.

9. Определите разряд модальных частиц в предложении:

Память оживляет даже камни прошлого и даже в яд, выпитый некогда, подливает капли меда.

- А) указательные,
- Б) вопросительные,
- В) уточняющие,
- Г) усилительные,
- Д) восклицательные.

10. Укажите ССП с противительным союзом:

- А) Мы собирались ехать за город, наши родственники, гостившие у нас в это лето, также захотели ехать с нами.
- Б) На реке было холодно и ветрено, зато рыба клевала.
- В) Только иволги кричат да кукушки наперебой отсчитывают кому-то непрожитые годы.
- Г) То птица из-под ног у них вспорхнет, то краснобокая лисица в кусты цветущие нырнет.
- Д) Раздался треск, да стон перенесся через поле.

11. Укажите ССП с разделительным союзом:

- А) Еще напор и враг бежит.
- Б) Не то вода была холодная не то мой охотничий пес молод и глуп.
- В) Вздрагивали оконные рамы а в печных трубах дико завывало.
- Г) Его не тянуло к подушке однако ж он уперся локтем в нее.
- Д) Весь дом казался спящим несмотря на яркое освещение.

12. Выберите предложение, в котором предлог пишется раздельно:

- А) Стены были выкрашены какой-то голубенькой краской (в)роде серенькой.
- Б) (В)виду скорого окончания плавания настроение команды сделалось веселым и приподнятым.
- В) Я хотел поговорить с вами (на)счет квартиры.
- Г) (В)продолжение ночи я не спал ни минуты.
- Д) Дальнейший наш путь был утомителен и (в)следствие этого малоинтересен.

13. Какие частицы пишутся через дефис?

- А) –бы, -ли, -же, -нибудь,
- Б) –бы, -ли, -ка, -то,
- В) -нибудь, -ка, либо-, -то,
- Г) –ежели, -ка, кое-, -нибудь,
- Д) –же, -либо, -бы, -ка.

14. Укажите предложение с производным союзом:

- А) Солнце не вышло из-за гор, но лучи его уже золотили верхушки деревьев.
- Б) Ржавеют в арсеналах пушки, зато сияют кивера.
- В) Молодые листья лепетали, да зяблики кое-где пели, да горлинки ворковали.
- Г) Не будьте равнодушны, ибо равнодушие смертоносно для души человека.
- Д) Подъезжая к реке, мы остановили лошадей и быстро соскочили на землю.

15. Выберите пример, в котором правильным является раздельное написание.

- А) Молод, (за)то талантлив.
- Б) Может, птица какая-нибудь (в)роде цапли.
- В) Его ценят (за)то, что умен.
- Г) Предмет (на)подобие куба.
- Д) (По)утру я всегда чувствую себя лучше.

Тема 7.2 Простое предложение. Виды осложнения.

1. Найдите словосочетание, соответствующее схеме:

ГЛАГ.+ СУЩ. в Вин. П.:

- А) относиться по-товарищески;
- Б) рубить топором;
- В) преодолеть препятствие;
- Г) бежать по дорожке;
- Д) аплодировать артистам.

2. Найдите предложение, в котором подлежащее выражено словосочетанием:

- А) Наше завтра будет прекрасно.
- Б) Мы с Аликом принялись за работу.
- В) Жил старик со своею старухой у самого синего моря.
- Г) «Аргументы и факты» - интересная газета.
- Д) Вчера произошло нечто странное.

3. Найдите словосочетание, соответствующее схеме

«ГЛАГОЛ + НАРЕЧИЕ»:

- А) спрашивать совета;
- Б) стучать кулаком;
- В) очень темно;
- Г) ехать шагом;
- Д) собираться потанцевать.

4. Какое сочетание слов не является словосочетанием?

- А) в течение дня;
- Б) верная мужу;
- В) грустный взгляд;
- Г) поехал отдохнуть;
- Д) женщина – врач.

5. Какое словосочетание связано способом управления?

- А) чуть – чуть прикоснуться;
- Б) прикоснуться к плечу;
- В) к больному плечу;
- Г) очень больно;
- Д) сразу обратился.

6. Какое словосочетание связано способом примыкания?

- А) сразу обратился;
- Б) с радостью обратился;
- В) обратился к подруге;
- Г) к давней подруге;
- Д) двое из них.

7. Какое словосочетание связано способом согласования?

- А) приду поговорить;
- Б) доволен одним;
- В) к моему сыну;
- Г) белый от боли;
- Д) мало-помалу привыкаю.

8. Укажите глагольное словосочетание:

- А) чуть – чуть прикоснуться;
- Б) к моему сыну;
- В) к больному плечу;
- Г) очень больно;
- Д) двое из них.

9. Укажите именное словосочетание:

- А) приду поговорить;
- Б) мало-помалу привыкаю;
- В) прикоснуться к плечу;
- Г) белый от боли;
- Д) с радостью обратился.

10. Укажите наречное словосочетание:

- А) чересчур быстро;
- Б) любящая тебя;
- В) вышла замуж;
- Г) в чьих-то перчатках;
- Д) нечто странное.

Тема 7.3 Сложное предложение.

1. Укажите предложение, в котором обособленные члены отсутствуют (знаки препинания не расставлены).

- а) Мне нравилась его спокойная и ровная речь простая и ясная.
- б) Солнце поднялось над горами и сгоняло ещё лежавший в тени иней.
- в) Вся деревушка тихая и задумчивая имела приятный вид.

2. Найдите предложение с обособленным согласованным определением (знаки препинания не расставлены).

- а) Весь мир с листвою с весенним громом для радости открылся им.
- б) Литература предполагает прежде всего массового читателя.
- в) Мне часто вспоминается теперь эта тёмная река затенённая горами.

3. Найдите предложение, в котором неверно выделено приложение.

- а) Ходил Стенька Разин в Астрахань-город.
- б) В народе её называют чудо-ягодой.
- в) И вот сама идёт волшебница-зима.

4. Укажите предложение, в котором оборот с союзом как следует обособить.

- а) Читающая публика успела привыкнуть к Чехову как к юмористу.
- б) Вы как инициатор должны играть главную роль.
- в) Это событие следует рассматривать как исключительный случай.

5. Найдите правильно построенное предложение.

- а) Прочитав эту роль, в первый момент мне стало даже смешно.
- б) Взяв её под руку, они пошли вместе.
- в) Писатель должен показывать жизнь такой, какая она есть, не приукрашивая и не ухудшая её.

6. Укажите, какую пару знаков препинания следует выбрать для оформления обособленных членов.

По фотографиям Лев Николаевич представлялся мне не только духовным (1) но и физическим гигантом (2) высоким, могучим и широким в плечах.

- а) 1 – (,) 2 – (–) б) 1 – (–) 2 – (,) в) 1 – (,) 2 – (:) г) 1 – (–) 2 – (–)

7. На месте каких цифр должны стоять запятые в данном предложении?

Песчаная отмель далеко золотилась (1) протянувшись от тёмного обрывистого берега (2) в дремотно светлеющую реку (3) пропадавшую за дальним лесом.

- а) 1, 3 б) 2, 3 в) 1, 2, 3 г) 1, 2, 3, 4

8. Укажите правильный вариант расстановки запятых в предложении.

Поспешно умываясь (1) и (2) со смирением одеваясь в самое дурное своё платье (3) и старенькую мантилью (4) содрогаясь от свежести (5) Наташа выходила на пустынные улицы (6) прозрачно освещённые утренней зарёй.

а) 1, 3, 4, 6 б) 4, 5, 6 в) 1, 2, 3, 4, 5, 6

9. В каких строках А.Блока есть обособленные обстоятельства (знаки препинания не расставлены)? Укажите верный вариант ответа.

- 1) Дыша духами и туманами она садится у окна.
 - 2) Тоска дорожная железная свистела сердце разрывая...
 - 3) И смотрю и вражду измеряю ненавистью кляня и любя. (А.Блок)
- а) 1, 2 б) 1, 3 в) 2, 3

10. В каком варианте деепричастный оборот не обособляется?

- а) Он работал не покладая рук. (М.Горький)
- б) Чуть шумят качаясь сосны (В.Брюсов)
- в) Окна разинув стоят магазины. (В.Маяковский)

11. Укажите вариант ответа, в котором правильно указаны цифры, на месте которых должны стоять запятые.

Откинувшись в кресле (1) он смотрел на нас (2) присмиривших ребят (3) и (4) отложив раскрытую книгу (5) казалось (6) всё ещё думал о прочитанном.

а) 1, 2, 4, 5 б) 1, 2, 3, 5, 6 в) 1, 2, 3, 4, 5, 6

12. Укажите, чем осложнено предложение (знаки препинания не расставлены).

В языке, как известно, есть одинаково звучащие и пишущиеся слова с совершенно различным значением – омонимы.

- а) сравнительным оборотом, обособленным приложением
- б) однородными определениями и вводным сочетанием
- в) вводным сочетанием, однородными определениями и обособленным приложением

Критерии оценивания:

- «5» - 80% - 100% правильных ответов
- «4» - 60% - 80% правильных ответов
- «3» - 40% - 60% правильных ответов
- «2» - менее 40% правильных ответов

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Контрольные работы
по дисциплине Русский язык

Тема 3.1. Фонетика, орфоэпия

1. Спишите слова, поставьте в них ударение.

Августовский, каталог, сведущий, пахота, иконопись, филистер, аристократия, христианин, торты, красивее, диспансер, звонят, информировать, форзац, квартал, каучук, приняться, колосс, досыта, триптих, партер, сосредоточение, договорный, щебень, цемент, балованный, откупорить, сироты, изобретение, кремль, кредитор, агент, ходатайствовать, добела, склады, анатом, игрище, хлопоты, кашлянуть, плато, донизу, алфавит, договор, газопровод, досуг, знамение, гастрономия, береста, эпилог, драматургия.

Тема 6.3. Частицы, междометия

Текст заданий

(1) Песча...я площадка вокруг вышки тщательно расчищ...а и (при)том хорошо утрамбована. (2) Крутой земляной склон основания вышки (то)же. (3) К тому(же) он еще и взрыхляется земл...ные комья тщательно разм...наются что(бы) (н...)попал (н...)один камешек (н...)осталось (н...)одной бороз...ки поскольку они могут представлять опас...ость.

(4) За два дня до торжестве...ой церемонии в лесу соб...рают лианы (что)бы ими (за)тем пр...вязывать за лоды...ки ног посвящаемых прыгунов. (5) При(том) извес...но что работа по сбору лиан весьма ответстве...а и ее (во)(что)(бы)(то)(н...)стало должны выполнить опытные умельц... и (н...)кто другой. (6) Ведь если лиана окажется короче прыгун (в)начале повисн...т в воздухе а (за)тем подл...тев к деревья...ой башн... ударится об нее с (н...)малой силой и (н...)минуемо переломает себе кости. (7) Если лиана будет чере... чур дли...ой то прыгуну (н...)куда будет деться и он разоб...ется об земл...ной вал.

(8) Пригодность лиан (то)же тщательно продума...а она определяется их возрастом дли...ой и толщ...ной. (9) (При)чем помогает и опыт самых иску...ных собирателей лиан.

(10) В день обряда к обезлюд...вшей с вечера площадк... (по)одиночке (по)двое и целыми семьями приходят мес...ные ж...тели.

(11) Ближе к (пол...)дню из лесу нач...нают доноситься (на)редкость моното...ые звуки это поют приплясывая (на)ходу те кому предстоит совершить прыж...к мужества.

Задания

1. Укажите способ образования слова **н...куда** (предложение 7).

2. Из предложений 1-3 выпишите частицы.

3. Из предложений 5-6 выпишите союзы.

4. Из предложения 11 выпишите словосочетание со связью ПРИМЫКАНИЕ.

Условия выполнения заданий:

1. *Перепишите, вставляя пропущенные буквы и раскрывая скобки.*
2. *Обозначьте части слов с пропущенными орфограммами.*
3. *Расставьте знаки препинания.*
4. *Графически объясните постановку знаков препинания.*
- 5.

Тема 7.2 Простое предложение. Виды осложнения.

1. Определите тип словосочетания.

Банка из-под консервов, плавание под водой, охотничьи рассказы, платье из бархата, старинные нравы, таинственно мерцающие, звали вперёд, пьесы Чехова, Кавказское побережье, никогда не узнаем, мило беседуя, чрезвычайно осторожно, работа по вечерам, хлеб из пшеницы, бесконечно далёкие, довольно точно, третий слева, чай из Индии, жизнь в деревне, цвели пышно, краса долины, сидел покачиваясь, принесли письмо, шёл навстречу, было лето.

2. Подчеркните грамматическую основу, определите вид сказуемого.

1. У князя в сакле собралось уже множество народа. 2. Однажды человек десять наших офицеров обедали у Сильвио. 3. Некоторые из присутствующих выступили в прениях. 4. Громкое «Благодарствуйте, батюшка Алексей Степаныч!» огласило поляну. 5. Показать всё многообразие писательской работы и силу её влияния на людей невозможно для одного человека. 6. Ветер был встречный. 7. Отец-то мой ему и полюбись. 8. Иван Иванович гоже приказал долго жить. 9. Не надеялся он его застать. 10. Пастухов, подавая руку, продолжал отряхиваться и оглядывать свой костюм. 11. Старушки все - народ сердитый. 12. Бопре в отечестве своём был парикмахером, потом в Пруссии солдатом. 13. Вы должны трудиться, стараться быть полезным, 14. Он старался быть гостеприимным. 15. Я был в восхищении от старого чабана и его морали. 16. Речи его должны быть кратки. 17. Он рад был отдохнуть. 18. Он злой и бес чувств. 19. Мой отец - врач.

3. Поставьте, где нужно, тире.

1. Услуга в дружбе вещь святая. 2. Долг наш защищать крепость до последнего нашего издыхания. 3. Спина у акулы темно - синего цвета, брюхо ослепительно белое. 4. Я охотник, 5. Он порча, он чума, он язва здешних мест. 6. Встречи наши единственная радость. 7. Да моё ли это дело заниматься такими вопросами. 8. Жизнь прекрасна и удивительна! 9. Бедность не порок. 10. Я был озлоблен. 11. Он угрюм. 12. Севастополь, очевидно, город чудес. 13. Крупные звёзды как званный вечер. 14. Красивые, ровные зубы что крупные перлы у ней. 15. Сердце не камень.

4. Поставьте недостающие знаки препинания.

1. Река роща оба берега деревья и поле всё было залито ярким утренним светом. 2. Я стал посещать музеи и галереи и читать книги. 3. Ясная светлая задумчивая улыбка тихого созерцания лежит на облаках на белых отражениях гор на синеве неба на светлой лениво-ласковой реке. 4. Бегут говорливые дороги ни шатко ни валко, как встарь. 5. А снаружи всё и оконницы и коньки и ворота оторочено кружевом грубоватой деревянной резьбы, 6. Разве все эти вещи карандаши в оправе записная книжка часы фотографический аппарат не говорят больше всяких слов об интересном госте? 7. И плетни и белевшая на дворах скотина и крыши домов всё казалось спало здоровым тихим трудовым сном. 8. Сухими болотами называются места носящие в себе все признаки некогда, существовавших болот как-то кочки следы родниковых ям и разные породы болотных трав уже перемешанных с полевыми,

5. Поставьте недостающие знаки препинания.

1. Книга это духовное завещание одного поколения другому совет умирающего старца юноше начинающему жить приказ передаваемый часовым отправляющимся на отдых часовому заступающему на его место. Вся жизнь человечества последовательно оседала в книге племени люди государства исчезали а книга оставалась. Но в книге не одно прошедшее она составляет документ по которому мы вводимся во владение всей суммы истин и усилий. Книга программа будущего. И так будем уважать книгу.

6. Поставьте запятые.

1. Представляете ли вы себе скверный южный уездный городишко? 2. Крупный осанистый плечистый человек с ярко- синими глазами на всегда загорелом лице. 3. Она действительно походила на берёзу молодую стройную гибкую. 4. То была первая не замутнённая никакими опасениями радость открытия. 5. Ранняя суровая зимняя заря проступала сквозь синюю дымку

Критерии оценки

- «5» - задания выполнено без ошибок.
- «4» - в заданиях допущены 2-3 ошибки.
- «3» - в заданиях допущено 4-5 ошибок.
- «2» - в заданиях допущено 6 и более ошибок.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Упражнение
по дисциплине Русский язык

Тема 1.2. Функциональные стили языка

Условия выполнения заданий:

Группа студентов делится на 5 подгрупп.

Раздаётся задание: прочитать текст упражнения, проследить все характерные черты стиля, привести примеры.

Текст заданий (по учебнику А. И. Власенков; Л. М. Рыбченкова):

Подгруппа 1: текст научного характера (342).

Подгруппа 2: текст публицистического характера (385).

Подгруппа 3: текст официально-делового стиля (474).

Подгруппа 1: текст художественного стиля (494).

Подгруппа 1: текст разговорного стиля (518).

Критерии оценки:

«5» - названы 3 отличительные признака стиля, приведены примеры (допускается 1 ошибка).

«4» - названы 3 отличительные признака стиля, приведены примеры (2 ошибки).

«3» - названы 3 отличительные признака стиля, приведены примеры (4 ошибки).

«2» - допущено более 4 ошибок.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Диктант

по дисциплине Русский язык

Тема 5.1 Морфология и орфография

1. Диктант и грамматическое задание.

Условия выполнения заданий

1. Грамотно написать текст;
2. Выполнить дополнительное задание

Человек рождается на свет и вместе с жизнью получает в наследство самое, быть может, своё бесценное богатство: Родину. Её не выбирают по своему вкусу и желанию точно так же, как не выбирают себе мать. Родина, как и родная мать, — это твоя судьба, доставшаяся тебе на радость и на горе, на все испытания, муки и восторги, на непрестанный каждодневный труд и на редкие праздники. И потому-то принимать её надо без ропота и жёлочного недовольства, без плебейской зависти к другим людям и народам, родившимся на иной, возможно, более тёплой и благодатной земле.

Возблагодари же за честь называться её сыном! Раздели с Родиной её судьбу и люби по-сыновнему, храни ей верность, оберегай, цени, не кляни в злую минуту жизни, а делай всё для неё, что в твоих силах сделать хорошего, доброго, — это и будет главным мерилom твоей порядочности и благородства.

Не жди и не требуй награды за верность. Награда тебя непременно найдёт, и это будет спокойное, гордое сознание, что не зря жил, не был лишним, бесполезным для Родины человеком, что исполнил свой главнейший долг гражданина — прожил жизнь честно, по совести, без обмана, так что не жжёт стыд перед детьми и внуками. И они, твоё продолжение на земле, благословят твою память. (По В. Ткаченко).

Дополнительное задание: сделать синтаксический разбор третьего предложения, разобрать как часть речи слова *по-сыновнему*, *доставшаяся*, *возблагодари* (I вариант); сделать синтаксический разбор восьмого предложения, разобрать как часть речи слова *возблагодари*, *с жизнью* (II вариант).

Условия выполнения заданий:

В тесте найти 1 правильный ответ.

A1.(1) Укажите неверное объяснение написания.

- 1) *овощи сварены* – в суффиксах кратких причастий всегда пишется Н
- 2) *соломенная шляпа* – в прилагательных, образованных от существительных при помощи суффикса «енн», пишется НН
- 3) *езженный путь* – в прилагательных, образованных от глаголов несовершенного вида, при отсутствии приставок и зависимых слов в суффиксе пишется Н
- 4) *брошенный мяч* – в суффиксе пишется НН, т.к. есть зависимое слово

A2.(2) В каком ряду все слова пишутся с НН?

- 1) недокраше...ый, испуга...ый, купле...ый, стуже...ый
- 2) незва...ый, невидя...ый, журавли...ый, запута...ый
- 3) неуста...ый, труже...ик, горта...ый, реше...ый
- 4) недоклее...ый, жасми...ый, реше...ый, вяза...ый

Перепишите, вставляя пропущенные буквы, раскрывая скобки. Расставьте знаки препинания. Выполнить дополнительное задание.

(1) Это была старая (давно)броше...аяпомещ...чья усадьба. (2) Забор из (беловато)серых камней част...ю выветр...ых местами обв...лился и на флиг...легл...девш...м своими окнами (в)даль в поле крыша из...еде...ая (изжелт...) оранжевойржавч...ной п...блеск...вала лиш... (кое)где (не)краше...ыми жест...ными латками. (3) В ворота был вид...н стари...ый дом с ж...лезной крыш...й то(же) стар...й (рыжевато)бурой. (4) (На)прав... и (на)лев... стояли еще два фл...геля похожих друг(на)друга. (5) У одного окна были (на)глухо заколоч...ныбрусч...тыми (грубо)отеса...ыми ставнями около другого развеш...о по в...ревкам (стира...ое)перестира...ое белье.

Задания

В1. Укажите способ образования слова **выветренных** (предложение 2).

В2. Из предложений 3 – 5 выпишите краткие причастия.

В3. Из предложения 5 выпишите словосочетание со связью ПРИМЫКАНИЕ.

В5. Среди предложений 1 – 5 найдите предложение с тремя обособленными определениями. Напишите номер этого предложения.

«Критерии оценки»:

«5» - тест и задания выполнены без ошибок или допущена 1 ошибка;

«4» - допущены 2 ошибки в задании или 1 ошибка в тесте и 1 ошибка в задании;

«3» - допущены 3 ошибки;

«2» - допущено более 3-х ошибок.

Тема 7.2 Простое предложение. Виды осложнения.

Условия выполнения заданий:

1. Правильно написать текст, расставив знаки препинания.

2. Выполнить дополнительное задание.

Необыкновенные дни

Воропаев вступил в Бухарест с ещё не зажившей раной, полученной им в бою за Кишинёв. День был ярок и, пожалуй, немного ветрен. Он влетел в город на танке с разведчиками и потом остался один. Собственно говоря, ему следовало лежать в госпитале, но разве улежишь в день вступления в ослепительно белый, кипящий возбуждением город? Он не присаживался до поздней ночи, а всё бродил по улицам, вступая в беседы, объяснял что-то или просто без слов с кем-то обнимался, и его кишинёвская рана затягивалась, точно излечиваемая волшебным зельем.

А следующая рана, случайно полученная после Бухареста, хотя и была легче предыдущей, но заживала необъяснимо долго, почти до самой Софии.

Но когда он, опираясь на палку, вышел из штабного автобуса на площадь в центре болгарской столицы и, не ожидая, пока его обнимут, сам стал обнимать и целовать всех, кто попадал в его объятия, что-то защемило в ране, и она замерла. Он тогда едва держался на ногах, голова кружилась, и холодели пальцы рук - до того утомился он в течение дня, ибо говорил часами на площадях, в казармах и даже с амвона церкви, куда был внесён на руках. Он говорил о России и славянах, будто ему было не меньше тысячи лет.

Задание:

Сделать синтаксический разбор 1 предложения и выписать из него словосочетания, определить их вид и тип подчинительной связи.

«Критерии оценки:

«5» - допущены: 1-орфографическая негрубая ошибка, 1-пунктуационная ошибка в тексте; допущена 1 негрубая ошибка в задании.

«4» - допущены: 2-3 орфографические ошибки, 2-пунктуационные ошибки в тексте; допущены 2 ошибки в задании.

«3» - допущены :3-5 орфографических ошибок, 3-4 пунктуационные ошибки в тексте; допущено 3 ошибки в задании.

«2» - допущено более 5 орфографических ошибок, более 5 пунктуационных ошибок в тексте; допущено более 3 ошибок в задании.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»
Задания
по дисциплине Русский язык

Тема 1.2. Функциональные стили языка

Определите, к какому стилю принадлежат приведенные ниже тексты, укажите отличительные признаки этих стилей:

- 1) разговорному;
- 2) художественному;
- 3) газетно-публицистическому;
- 4) официально-деловому;
- 5) научному.

ТЕКСТ 1.

О целесообразности внедрения в лесокультурное производство ягодников свидетельствует передовой опыт алтайских лесоводов по созданию государственных лесных полос в сухой Кулундинской степи с участием этих ягодников в опушечных рядах. Во всяком случае, местное население с большой благодарностью оценивает такое мероприятие, ежегодно до последней ягодки собирая обильный урожай смородины, золотистой облепихи, не повреждая кустарников.

ТЕКСТ 2.

Разговорная речь широко использует просодические средства для выделения различных по степени важности элементов высказывания. Наиболее динамически выделенными во фразе являются слова, принимающие на себя синтагматическое ударение, они, как правило, являются смысловым центром высказывания, коммуникативным ядром.

ТЕКСТ 3.

Согласно Гражданскому кодексу Российской Федерации, обществом с ограниченной ответственностью (далее – ООО) признается учрежденная одним или несколькими лицами коммерческая организация, уставный капитал которой разделен на доли определенными учредительными документами.

ТЕКСТ 4.

Для передачи, приема и записи оперативной информации используется телефонограмма – официальное сообщение, переданное по телефону. Если разговор по телефону – это диалог, то телефонограмма – это письменная фиксация монолога по телефону, регламентированного во времени. Обязательными для телефонограммы являются: наименование учреждений адресанта и адресата; реквизит «от кого» и «кому» с указанием должности; время передачи и приема телефонограммы; должности и фамилии передавшего и принявшего телефонограмму; номера телефонов; текст и подпись.

ТЕКСТ 5.

Мы сидели у Дарьи, самой старой из старух. Лет своих в точности никто из них не знал, потому что точность эта осталась при крещении в церковных записях, которые потом куда-то увезли, – концов не найдешь. О возрасте своем старухи говорили так:

– Я уж Ваську на загорбке таскала, когда ты на свет родилась. Я уж в памяти находилась, помню.

ТЕКСТ 6.

Буду говорить о состоянии культуры в нашей стране и главным образом о гуманитарной, человеческой ее части. Без культуры в обществе нет и нравственности. Без элементарной нравственности не действуют социальные и экономические законы, не выполняются указы, не может существовать современная наука, ибо трудно, например, проверить эксперименты, стоящие

миллионы, огромные проекты «строек века» и так далее. Должна быть долгосрочная программа развития культуры в нашей стране.

ТЕКСТ 7.

На реке было прохладно и тихо. За лугами, в синеющей роще, куковала кукушка. У берега зашуршали камыши, и из них медленно выплыла лодка. Седенький старичок в очках и поломанной соломенной шляпе сидел в ней, рассматривая удочку. Он поднял ее и соображал что-то, лодка остановилась и вместе с ним, с его белой рубашкой и шляпой, отразилась в воде.

ТЕКСТ 8.

2002-й год показал: прикладным наукам пора объединиться в противостоянии не только терроризму, но и природным стихиям. Всемирная метеорологическая организация призналась, что предсказывать катаклизмы не в ее силах. Если раньше аномальные погодные явления случались только в Африке и Австралии, то теперь никакой континент от них не застрахован.

ТЕКСТ 9.

Разработать теорию единого поля, то есть доказать математически, что нет отдельного магнитного поля, электрического и даже биополя, а все это проявления Единого энергетического поля Вселенной, было любимой и неосуществленной мечтой Эйнштейна. Мечтал, но не успел...

ТЕКСТ 10.

В ответ на Ваш запрос о дивидендах по акциям предприятия «Форум» и по акциям инвестиционного фонда сообщаем следующее. В 1999 году значительные инвестиции (более 300 млн. руб.) были направлены на модернизацию предприятия, на приобретение нового оборудования и технологий «ноу-хау». В связи с этим в 2000 году выплата дивидендов акционерам будет временно приостановлена, так как вся прибыль предприятия «Форум» пойдет на развитие производства.

ТЕКСТ 11.

От земледельческих работ освобождала крестьян осень, награждая за труды временным отдыхом. Щедрая, богатая, она украшала землю золотым нарядом. Наступала пора веселых свадеб. Чтобы проверить сметливость, наблюдательность, ум жениха и невесты, очень часто прибегали к излюбленному в народе приему – загадыванию загадок.

Г. Науменко.

ТЕКСТ 12.

Громадная мощность импульсных лазеров позволяет проводить лазерную локацию Луны. Это помогает определять фундаментальные параметры системы «Земля – Луна» и на этой основе решать многие проблемы геодинамики, геодезии, астрономии.

ТЕКСТ 13.

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.

Д. С. Лихачев.

ТЕКСТ 14.

Расписка

Настоящая расписка дана библиотеке школы № 12 в том, что мною, старостой 10 класса Петровой Еленой, получено для класса 20 (двадцать) экземпляров книг И. А. Бунина «Темные аллеи» сроком на 10 дней.

15.04.2003. Е. Петрова

Критерии оценки:

«5» - указаны стили, названы 3 отличительные признака стиля, приведены примеры (допускается 1 ошибка).

«4» - указаны стили (1 ошибка), названы 3 отличительные признака стиля, приведены примеры (2 ошибки).

«3» - указаны стили (2 ошибки), названы 3 отличительные признака стиля, приведены примеры (4 ошибки).

«2» - допущено более 4 ошибок.

Тема 2.2. Лексика и фразеология.

1. Какие слова попали в группу по ошибке? Объясните свое решение.

Апелляция, вердикт, арбитраж, алиби, иск, адвокат, нелегитимный, криминальный, афера, атташе.

2. Толкование какого слова дано неправильно?

1) Буклет – издание, в виде складывающегося листочка, обычно информативного или рекламного характера.

2) Монография – учебное пособие в виде избранных произведений или отрывков из них.

3) Манускрипт – рукопись, преимущественно древняя.

4) Бюллетень – название некоторых периодических изданий, преимущественно публикующих материалы научного или официального характера.

5) Фолиант – толстая книга большого формата.

3. Для каждого из иноязычных слов подберите толкование.

1) Ажиотаж	А. Высшая степень воодушевления, восторга
2) Амбиция	Б. Искусственно вызванное в обществе возбуждение, волнение с целью привлечения внимания к чему-нибудь.
3) Апология	В. Глубокое уважение, почтительное, благоговейное отношение к кому-либо или к чему-либо
4) Пиетет	Г. Чрезмерные претензии на что-либо, часто необоснованные.
5) Экзальтация	Д. Состояние радости, душевного подъема, часто не вызванное внешними обстоятельствами
6) Эпатаж	Е. Неумеренное, чрезмерное восхваление, защита кого-либо или чего-либо.
7) Экстаз	Ж. Восторженно-возбужденное состояние, в которое человек часто приводит себя намеренно, выставляя свои чувства
8) Эйфория	З. Скандальная выходка; вызов окружающим, намеренное нарушение общепринятых норм и правил

4. В предложениях есть ошибки, связанные с неверным пониманием значения слова или нарушением норм лексической сочетаемости. Исправьте их.

1) В этом театре она отвечает за реквизиты и амуницию.

2) Чтобы предотвратить эпидемию, нужно установить тотальный контроль.

3) На берегу у озера у костра расположилась целая плеяда молодых людей.

4) За первые дни февраля продолжительность суток возросла на двадцать пять минут.

5) Утром выпал снег, и березки под окном стоят в подвенечном саване.

5. Подберите толкование к каждому из приведенных паронимов.

Бродяжий	А. Не имеющий постоянного места жительства; передвигающийся с места на место в связи с работой или в поисках работы: цирк, труппа, собака.
Бродячий	Б. Свойственный бродяге или принадлежащий ему: нрав, судьба, привычки
Орудие Оружие	А. Приспособление, инструмент, средство для достижения чего-либо; артиллерийское вооружение: для уборки; огнестрельное, ракетное, корабельное. Б. Всякое средство, технически пригодное для нападения и защиты: огнестрельное, ядерное, атомное, холодное, охотничье.

6. Объясните разницу в значении словосочетаний.

1) Вдовый сын – вдовый сын

2) Виноватое лицо – виновное лицо

3) Соседняя квартира – соседская квартира

7. Исправьте возможные ошибки.

1) Современники увидели неповторимую оригинальность «Евгения Онегина».

2) Он возвратил книгу обратно в библиотеку, даже не прочитав ее.

3) Ректор долго рассказывал о будущих перспективах нашего вуза.

4) Взгляды Печорина сходны со многими людьми его поколения.

8. Исправьте в предложении ошибку, допущенную при использовании в речи фразеологизмов.

1) Он любого способен провести вокруг пальца.

2) Поди разберись, кто из них прячет топор за пазухой.

3) А принять хорошо гостей вовсе не обозначает до упаду накормить их.

4) После концерта продюсер разбирал выступление дуэта по полочкам.

5) Будем надеяться, что Волков скажет свое большое слово и в тренерской работе.

9. Исправьте словосочетания, в которых есть ошибки, связанные с использованием паронимов.

1) Удачный состав исполнителей.

2) Повлияли многие факты.

3) Плохо основанные выводы

4) Запах болотистых цветов.

5) Ни на чем не основанные обвинения

6) Рубашка болотистого цвета.

7) Отборная комиссия Евровидения

Критерии оценки:

«5» - допущена 1 ошибка.

«4» - допущены 2 ошибки.

«3» - допущены 3 ошибки.

«2» - допущено более 3-х ошибок.

Тема 3.2 Графика, орфография

Задание №1. Орфография.

- Правописание безударных гласных в корне.
- Непроверяемые безударные гласные в корне.
- Чередующиеся гласные в корне.

Вставьте пропущенные буквы:

Разр...дить обстановку, р...птать на судьбу, ув...дание красоты, разв.. вающиеся флаги, др...жать от холода, ч...столюбивые мечты, м...лодушный поступок, разр...дить лес, пос...дел у костра, прим...рять кроссовки; к...вычки, в...н...грет, тр...нсп...рант, см...тение, иде...логия, инт...лл...генция, пр...в...легия, об...яние, лаб...ринт; распол...гался недалеко, изл...жить план, это его не к...сается, встать ни свет ни з...ря, вск...чить на ск...куна, обм...кнуть кисть в краску, заг...рать на берегу моря, зар...внять яму.

Задание №2. Орфоэпия.

Расставьте ударения.

Августовский, брала, генезис, договор, досуг, жалюзи, корысть, менеджмент, мозги, позвонит, приданое, пурпур, сливовый, среда, согнутый, творог, хвоя.

Задание №3. Орфоэпия.

Разделите данные слова на две группы:

1. Согласный звук в позиции перед е произносится мягко.
2. Согласный звук в позиции перед е произносится твердо.

Агрессия, аксессуар, атеизм, генетика, Гете, депрессия, десант, иглотерапия, игрек, интервью, инертный, компьютер, конгресс, корнет, кофе, лекция, менеджер, метрополитен.

Задание №4. Орфоэпия.

Разделите приведенные слова на три группы в зависимости от варианта произношения чн:

1. Слова, в которых произносится чн;
2. Слова, в которых произносится шн;
3. Слова, допускающие оба варианта произношения.

Античный, библиотечный, булочный, восточный, вечно, горчичник, подсолнечник, вторично,

единичный, убыточный, перечница, лавочник, конечно, копеечный, Кузьминична, лихорадочный, мелочность, научный.

Тема 4.2. Орфография

1. Вставьте буквы, объясните их написание.

Брош..ра, ч..родейский, аж..рный, ж..ри, сч..стье, параш..т, деш..вый, заж..гший, пощ..чина, трущ..ба, ч..лн, беспш..вный, ж..лудь, прож..рливый, крыж..венный, ш..рты, угад..вать потребности; допущ..ая нелепость, н.. могу н.. сказать, ..гореть, всё(таки), чьей(либо), томит..ся в (не)воле, часто (не)договаривать, бе..помощный, пр..терпевшие изменения, та..щий снег, решение отмене..о, совреме..ый, та..щий опасность.

Критерии оценки:

- «5» - допущена 1 ошибка, 1 ошибка орфографическая.
- «4» - допущены 2 ошибки, 2 ошибки орфографические.
- «3» - допущены 3 ошибки, 3 ошибки орфографические.
- «2» - допущено более 3-х ошибок.

Тема 7.2 Простое предложение. Виды осложнения.

1. Из предложения выписать словосочетание со связью ПРИМЫКАНИЕ:

Недавно кто-то – не помню кто – сказал: не будь у нас преподавания литературы, не было бы ни ракет, ни Королёва, ни многого другого.

2. Из предложения выпишите словосочетание со связью ПРИМЫКАНИЕ:

Писатель, истинный писатель, не поступает своей совестью, даже терпя нужду.

3. Из предложения выпишите словосочетание со связью ПРИМЫКАНИЕ:

При том сражении русская армия одновременно потеряла лучших воинов и приобрела лучшие страницы летописи и победы.

4. Из предложения выпишите словосочетание со связью СОГЛАСОВАНИЕ:

Но тогда на чём мы должны строить свои суждения о жизни общества?

5. Из предложения выпишите словосочетание со связью УПРАВЛЕНИЕ:

Весьма часто холодный, рассудочный, технический процесс работы должен прийти на помощь.

6. Из предложений выпиши с/соч со связью СОГЛАСОВАНИЕ:

1. А глянет солнце – свет во сто крат умножается.
2. В такой час чувствуешь себя на земле именинником.

7. Из предложения выпиши с/соч со связью ПРИМЫКАНИЕ:

Пересчитать нельзя всех оттенков и тонкостей нашего обращения.

Тема 7.3. Сложное предложение.

1. Спишите, расставляя пропущенные знаки препинания, графически объясните их постановку Иногда казалось что он на постоялом дворе что ночной дождь шумит по навесу ворот и поминутно дергается звонит колокол над ним потому что приехали воры привели в эту непроглядную темь его жеребца и если узнают что он тут убьют его. Старик ходил под окнами с колотушкой но то казалось что он где-то далеко то Буян захлебываясь рвал кого-то с бурным лаем убежал в поле и вдруг снова появлялся под окнами и будил упорно брехал стоя на одном месте. Как только доходило до того чтобы встать гуще и чаще начинал стрекотать дождь гонимый ветром из темных полей и милей отца-матери казался сон.

2. Спишите, расставляя пропущенные знаки препинания.

Мы подумали что если сдадим вовремя зачеты то успеем подготовиться к экзаменам.

Подул сильный ветер и когда поднялся страшный столб пыли мы остановились.

3. Спишите, вставив пропущенные знаки препинания между частями бессоюзного сложного предложения.

Желаешь себе добра не делай зла другому.
Самое главное было сделано мы переправились через реку.
Чин следовал ему он службу вдруг оставил.
Учись, мой сын наука сокращает нам опыты быстротекущей жизни.
Для рыбы нужна чистая вода будем охранять наши водоем.

Критерии оценки

- «5» - допущена 1 пунктуационная ошибка.
- «4» - допущены 2-3 пунктуационные ошибки.
- «3» - допущено 4- 5 пунктуационных ошибок.
- «2» - допущено 6 и более пунктуационных ошибок.

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Институт транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе
Ж.В.Касимова
«20» июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине **«Литература»**

специальность: 43.02.14 «Гостиничное дело (квалификация: специалист по гостеприимству) (базовая подготовка)

курс: 1

семестр: 1;2

форма обучения: очная

Воротынец
2019

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ЛИТЕРАТУРА»

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Программа по литературе предназначена для образовательных организаций, осуществляющих обучение по программе СПО на базе основного общего образования. Она составлена на основе примерной программы дисциплины «Русский язык и литература. Литература» - М. 2015 г.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина «Литература» является базовой дисциплиной общеобразовательного цикла.

1.3. Цели и задачи дисциплины. Требования к результатам освоения дисциплины

В результате изучения учебной дисциплины «Литература» обучающийся должен:

Знать/понимать:

- Образную природу словесного искусства;
- Содержание изученных литературных произведений;
- Основные факты жизни и творчества писателей-классиков XIX–XX вв.;
- Основные закономерности историко-литературного процесса и черты литературных направлений;
- Основные теоретико-литературные понятия.

Уметь:

- Воспроизводить содержание литературного произведения;
- Анализировать и интерпретировать художественное произведение, используя сведения по истории и теории литературы (тематика, проблематика, нравственный пафос, система образов, особенности композиции, изобразительно-выразительные средства языка, художественная деталь); анализировать эпизод (сцену) изученного произведения, объяснять его связь с проблематикой произведения;
- Соотносить художественную литературу с общественной жизнью и культурой; раскрывать конкретно-историческое и общечеловеческое содержание изученных литературных произведений; выявлять «сквозные» темы и ключевые проблемы русской литературы; соотносить произведение с литературным направлением эпохи;
- Определять род и жанр произведения;
- Сопоставлять литературные произведения;
- Выявлять авторскую позицию;
- Выразительно читать изученные произведения (или их фрагменты), соблюдая нормы литературного произношения;
- Аргументировано формулировать свое отношение к прочитанному произведению;
- Писать рецензии на прочитанные произведения и сочинения разных жанров на литературные темы;

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 84 часа,
в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося -79 часов;
Самостоятельной работы обучающегося - 1 час.

2.СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Виды учебной работы	Объём часов	1 семестр	2 семестр
Максимальная учебная нагрузка (всего)	84	34	50
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	79	34	45
в том числе:			
лекции	40	18	22
практические занятия	38	16	22
Консультация	1	-	1
Самостоятельная работа	1	-	1
Итоговый контроль	Экзамен	-	4

2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины Литература

Наименование разделов дисциплины	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся.		Объем часов	Уровень освоения
	1 семестр			
Раздел 1. Русская литература 19 века.				
Тема 1.1 Общая характеристика и своеобразие русской литературы. Русская литература конца 18 – начала 19 веков.	Содержание			
	1	Общая характеристика русской классической литературы. Общественное значение русской литературы. Периоды развития литературы как вида искусства. Литературные направления.	2	1
Тема 1.2. Жизненный и творческий путь А.С.Пушкина.	Содержание			
	1	Основные этапы жизни и творчества. Поэзия и проза.	1	2
	2	ПЗ № 1. «Евгений Онегин» - первый реалистический роман.	1	3
Тема 1.3. Жизненный и творческий путь М.Ю.Лермонтова.	Содержание			
	1	Очерк жизни и творчества.	1	3
	2	ПЗ № 2. Роман «Герой нашего времени». Чтение, анализ и обобщение.	1	3
Тема 1.4. Творчество Н.В.Гоголя.	Содержание			
	1	Очерк жизни и творчества.	1	2
	2	ПЗ № 3. Поэма «Мертвые души».	1	3
Тема 1.5 Жизнь и творчество А.Н.Островского. Драма А.Н.Островского «Гроза». Система образов пьесы «Гроза».	Содержание			
	1	Краткий очерк жизни и творчества. А.Н.Островский – создатель русского театра. Идеино-художественное своеобразие пьесы. Город Калинов и его обитатели. Образ Катерины.	2	2
Тема 1.6. Жизнь и творчество И. А. Гончарова. Роман И.А.Гончарова «Обломов».	Содержание.			
	1	Краткий очерк жизни и творчества. Идеино-художественное своеобразие и историко-философский смысл романа: тематика, проблематика, система образов, особенности композиции, изобразительно-выразительные средства языка, художественная деталь.	2	2

Тема 1.7. Образ главного героя в романе «Обломов». Роль второстепенных персонажей в романе «Обломов».	Содержание.				
	1	ПЗ № 4. Сравнительная характеристика Обломова и Штольца. Сравнительная характеристика Ольги Ильинской и Агафьи Матвеевны Пшенициной. Особенности речи героев.	6	3	
Тема 1. 8. Жизнь и творчество И.С.Тургенева. Своеобразие романа. Роман «Отцы и дети». История создания.	Содержание.				
	1	Краткий очерк жизни и творчества. Своеобразие романов. Творческая история и своеобразие романа. Особенности композиции: тематика, проблематика, система образов, особенности композиции, изобразительно-выразительные средства языка, художественная деталь.	2	2	
Тема 1.9. Система образов романа «Отцы и дети». Вечные вопросы отцов и детей. Значение романа для творчества И.С.Тургенева. Роман в русской критике.	Содержание.				
	1	Базаров в системе действующих лиц. Черты поколения в романе. Причина формирования в российском обществе людей, подобных Базарову. Проблема поколения, самовоспитания, жизненных позиций и вечных человеческих ценностей в романе, «сквозные» темы и ключевые проблемы русской литературы. Значение романа для всего творчества Тургенева. Критические статьи. Споры вокруг романа.	2	3	
Тема 1.10. Жизнь и творчество Ф.И.Тютчева. Основные мотивы лирики Тютчева. Жизнь и творчество А.А.Фета. Основные мотивы лирики Фета.	Содержание.				
	1	Очерк жизни и творчества. Основные мотивы лирики.	1	2	
	2	ПЗ № 5. Чтение и анализ стихотворений.	1	2	
Тема 1.11. Жизнь и творчество Н.А.Некрасова.	Содержание.				
	1	Краткий очерк жизни и творчества. Особенности поэзии.	2	2	

Своеобразие поэзии Н.А.Некрасова.				
Тема 1.12. Тема народа в лирике Н.А.Некрасова.	Содержание.			
	1	ПЗ № 6. Поэма «Кому на Руси жить хорошо.	4	2
Тема 1.13. «Лесков – иконостас русской литературы». Проблемы национального характера в повести Лескова «Очарованный странник».	Содержание.			
	1	Краткий очерк жизни и творчества. Основные темы и проблемы. Поэтика произведений.	1	2
	2	ПЗ № 7. Иван Флягин – как выразитель особенностей русского национального характера.	1	2
Тема 1.14. Жизнь и творчество М.Е.Салтыкова – Щедрина. Своеобразие сказок. «История одного города» М.Е.Салтыкова – Щедрина.	Содержание.			
	1	Основные этапы творческого пути писателя. Жанровое своеобразие произведений Салтыкова-Щедрина, его характерные особенности.	1	2
	2	ПЗ № 8. «История одного города» как сатирическая летопись. Своеобразие фантастики. Сатира. Гротеск.	1	2
ИТОГО ЗА 1 СЕМЕСТР:			34	
	2 семестр			
Тема 1.15. Жизнь и творчество Ф. М. Достоевского. Основные темы и проблемы романов Ф. М. Достоевского.	Содержание.			
	1	Основные этапы творческого пути писателя. Анализ особенностей романов Достоевского.	2	2
Тема 1.16. Роман «Преступление и наказание». Система образов романа	Содержание.			
	1	История создания романа. Основные сюжетные линии. Анализ образной системы романа. Социально – психологические особенности персонажей.	2	3

«Преступление и наказание».				
Тема 1.17. Теория Раскольникова и крушение его идей.	Содержание.			
	1	Социальные и философские истоки бунта Раскольникова. Смысл его теории.	2	3
	Самостоятельная работа.			
		Подготовка к Ролевой игре. Заучивание своих реплик.	1	3
Тема 1.18. «Ни по закону, ни по совести...». Итоговое занятие по роману «Преступление и наказание».	Содержание.			
	1	ПЗ № 9. Ролевая игра «Суд идет». Вынесение приговора Родиону Раскольникову.	2	3
Тема 1.19. Жизнь и творчество Л.Н.Толстого. Роман-эпопея «Война и мир». История создания романа.	Содержание.			
	1	Жизненный и творческий путь писателя. История создания романа. Психологизм произведения.	2	2
Тема 1.20. Система образов романа «Война и мир».	Содержание.			
	1	ПЗ № 10. Социально – психологические портреты главных героев, их духовные и жизненные искания.	2	2
Раздел 2. Русская литература 20 века.				
Тема 2.1. Жизнь и творчество А.П.Чехова. Пьеса «Вишневый сад».	Содержание.			
	1	Очерк жизни и творчества. Особенности малой прозы.	1	2
	2	ПЗ № 11. Смысл названия пьесы. Новаторство чеховской драматургии. Сложность и многогранность отношений героев.	1	2
Тема 2.2. Литература русского зарубежья.	Содержание.			
	1	Характеристика литературы русского зарубежья. Традиции, новаторство.	2	2
Тема 2.3. Творчество И.А.Бунина. Жизнь и	Содержание.			
	1	Очерк жизни и творчества. Своеобразие прозы. Особенный стиль поэзии И.А.Бунина. Краткий очерк жизни и творчества А.И.Куприна. Основные темы и проблемы. Люди цивилизации и люди природы.	2	2

творчество А.И.Куприна.				
Тема 2.4. Тема России в творчестве А.Блока.	Содержание.			
	1	Краткий очерк жизни и творчества.	1	2
	2	ПЗ № 12. Лирика. Поэма «Двенадцать».	1	2
Тема 2.5. Творчество В.В.Маяковского.	Содержание.			
	1	ПЗ № 13. Краткий очерк жизни и творчества. Поэзия. Мотивы трагического одиночества. Социально – политическая лирика.	2	2
Тема 2.6. Жизнь и творчество С.Есенина.	Содержание.			
	1	Очерк жизни и творчества.	1	2
	2	ПЗ № 14. Тема Родины. Своеобразие лирики.	1	2
Тема 2.7. Поэзия А.Ахматовой. Жизнь и творчество М.И.Цветаевой.	Содержание.			
	1	ПЗ № 15. Очерк жизни и творчества А.А.Ахматовой. Своеобразие лирики. Основные темы. Поэма «Реквием». Очерк жизни и творчества М.И.Цветаевой. Своеобразие лирики. Трагическая судьба поэтессы.	2	2
Тема 2.8. Жизнь и творчество А.М.Горького. Ранние романтические рассказы. Роман «Фома Гордеев» (обзор).	Содержание.			
	1	Очерк жизни и творчества. Обзорное изучение романа «Фома Гордеев».	1	2
	2	ПЗ № 16. Пьеса «На дне».	1	2
Тема 2.9. М.Шолохов. «Тихий Дон». История создания. Система образов романа – эпопеи М.Шолохова «Тихий Дон».	Содержание.			
	1	Очерк жизни и творчества. Роман – эпопея «Тихий Дон» (обзор). История создания. Жанровое своеобразие. Судьба Григория Мелихова как путь поиска правды жизни. «Мысль семейная» Натальи Мелиховой. Роль второстепенных персонажей в романе.	2	2
Тема 2.10. Художественное своеобразие «Тихого Дона».	Содержание.			
	1	ПЗ № 17. «Творческий подвиг Шолохова». Система «персонажей-зеркал». «Лабиринт сцеплений». Плотность конфликтов. Сближение враждебных начал. Роль лирических отступлений в романе. Полифония.	2	3

Тема 2.11. Жизнь и творчество А.П.Платонова.	Содержание.			
	1	Краткий очерк жизни и творчества.	1	2
	2	ПЗ. № 18. Повесть «В прекрасном и яростном мире». Непростые «простые» герои Платонова. Дело жизни и служение ему.	1	2
Тема 2.12. Творческий путь М. Булгакова.	Содержание.			
	1	Краткий очерк жизни и творчества. Роман «Мастер и Маргарита».	1	2
	2	ПЗ № 19. Идеино-художественное своеобразие романа.	1	2
Тема 2.13. Русская литература времен ВОВ. Поэзия ВОВ. Тема подвига народа в произведениях о ВОВ.	Содержание.			
	1	ПЗ № 20. Гуманистический пафос литературы. Поэзия К.М.Симонова, А.А.Суркова, М.В.Исаковского, О.Берггольц, Б.Ахмадулиной. В.Быков «Сотников». Б.Васильев «А зори здесь тихие...». В.Закруткин «Матерь человеческая».	2	3
Тема 2.14. Творчество А.Солженицына.	Содержание.			
	1	Жизнь и творчество. Своеобразие раскрытия «лагерной» темы.	1	2
	2	ПЗ № 21. Повесть «Один день Ивана Денисовича».	1	2
Тема 2.15. Авторская песня.	Содержание.			
	1	ПЗ № 22. Песенное творчество А.Галича, Ю.Визбора, В.Высоцкого, Ю.Кима, А.Городницкого и др.	2	3
Тема 2.16. Темы и проблемы современной драматургии.	Содержание.			
	1	Своеобразие пьес А.Володина, А.Арбузова, В.Розова.	1	2
	2	ПЗ № 23. Общий обзор произведений последних десятилетий. Творчество В.Маканина, В.Пелевина, Т.Толстой, Л.Петрушевской, В.Токаревой и др.	1	2
Консультация			1	3
ИТОГО ЗА 2 СЕМЕСТР:			44	
ВСЕГО:			78	

3. УСЛОВИЯ И РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально – техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует учебного кабинета гуманитарных и социальных дисциплин:

1. Оборудование учебного кабинета: портреты (А.С.Пушкин, И.С.Тургенев, И.А.Гончаров, А.Н.Островский, Н.А.Лесков, Ф.И.Тютчев, Н.А.Некрасов, Ф.М.Достоевский, А.П.Чехов, С.А.Есенин, А.А.Блок, М.Горький).
2. Материально – техническое обеспечение (диск: «Обитель дальняя трудов и чистых нег».Музей-заповедник А.С.Пушкина «Болдино»).

При необходимости используется мультимедийная аудитория с техническими средствами обучения: ПК, проектор, интерактивная доска.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература

1. Литература: учебник / Г.А. Обернихина, И.Т. Вольнова, Т.В. Емельянова и др.; под ред. Г.А. Обернихиной. – М.: Академия, 2015. – 656 с.

Дополнительная литература:

1. Литература: практикум: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / [Г.А. Обернихина, А.Г. Антонова, И.Л. Вольнова и др.]; под ред. Г.А. Обернихиной. -5-е изд., стер. -М.: Издательский центр «Академия», 2015. -352 с., илл.
2. Толикина Е. А. Литература. Учебно-методическое пособие./Е. А. Толикина - Княгинино: НГИЭИ, 2014. - 96 с. (электронное пособие)

Интернет-ресурсы

Электронная информационно- образовательная среда Нижегородского государственного инженерно-экономического университета: Режим доступа - <http://ngiei.mcdir.ru>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (Освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия (№ занятия и тема)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Освоенные умения -воспроизводить содержание литературного произведения;	Занятие № 1 Тема 1.6, 1.8, 1.14, 2.3,2.7, 2.9,2.12. Идейно – художественное своеобразие произведений русской литературы 19, 20 веков. Занятие № 2 Тема 1.2 – 1.4, 1.7,1.10,1.13,1.4, 2.4,2.8,2.11,2.12, 2.14, 2.16 Чтение, анализ и обобщение произведений русских писателей 19, 20 веков.	Тестирование, контрольная работа, карточки-задания, составление таблицы, семинар, сочинение, доклады, опрос, работа с текстом.
-анализировать и интерпретировать художественное произведение, используя сведения по истории и теории литературы (тематика, проблематика, нравственный пафос, система образов, особенности композиции, изобразительно- выразительные средства языка, художественная деталь); анализировать эпизод (сцену) изученного	Занятие № 1 Тема 1.6, 1.8, 1.13, 1.16, 2.9, 2.14. Тематика, проблематика, система образов, особенности композиции произведений русской литературы писателей 19, 20 веков.	Тестирование, контрольная работа, доклады.

произведения, объяснять его связь с проблематикой произведения;		
- соотносить художественную литературу с общественной жизнью и культурой; раскрывать конкретно-историческое и общечеловеческое содержание изученных литературных произведений; выявлять «сквозные» темы и ключевые проблемы русской литературы; соотносить произведение с литературным направлением эпохи;	Занятие № 1 Тема 1.1,1.18,1.19,2.1, 2.2, 2.4, 2.16 Соотношение произведений с литературой направления эпохи.	Ролевая игра, составление таблицы, доклады.
- определять род и жанр произведения;	Занятие № 1 Тема 1.6,1.8, 1.9, 1.14, 2.9. Занятие № 2 Тема 1.2 – 1.4, 2.8, 2.11, 2.12, 2.14. Родовая и жанровая характеристика произведений русской литературы 19, 20 веков.	Тестирование, контрольная работа, карточки-задания, семинар, сочинение, опрос.
- сопоставлять литературные произведения;	Занятие № 1 Тема 1.9, 2.8, 2.13, 2.16. Сопоставление произведений русской литературы 19, 20 веков. Занятие № 2 Тема 2.8, 2.16. Сопоставление произведений русской литературы 20 века.	Тестирование, контрольная работа, сочинение, презентация.
- выявлять авторскую позицию;	Занятие № 1 Тема 1.5, 1.6, 1.8, 1.9, 1.10,2.9. Авторская позиция в произведениях русской литературы 19, 20 веков.	Тестирование, контрольная работа, работа с текстом.
- выразительно читать изученные произведения (или их фрагменты), соблюдая нормы литературного произношения;	Занятие № 1 Тема 1.7, 1.9, 1.11, 1.12, 2.3, 2.5, 2.7, 2.12, 2.13. Занятие № 2 Тема 1.2, 1.10, 1.14, 2.4, 2.6, 2.11, 2.16. Выразительное чтение поэзии и малой прозы писателей и поэтов русской литературы 19, 20 веков.	Тестирование, контрольная работа, составление таблицы, семинар, презентация, доклады, опрос, работа с текстом.
-аргументировано формулировать свое отношение к прочитанному произведению;	Занятие № 1 Тема 1.6, 1.8, 1.9, 1.11, 1.14, 1.15, 1.16,1.17,1.18, 2.3, 2.5, 2.7, 2.9, 2.10,2.16. Занятие № 2 Тема 1.2 – 1.4, 2.4, 2.6, 2.8, 2.12, 2.16. Свое собственное мнение о прочитанных произведениях русской литературы 19, 20 веков.	Тестирование, контрольная работа, карточки-задания, ролевая игра, составление таблицы, семинар, сочинение, доклады, работа с текстом.
- писать рецензии на прочитанные произведения и сочинения разных жанров на литературные темы;	Занятие № 1 Тема 1.5, 1.7, 1.9, 1.17, 2.9, 2.15, 2.16. Занятие № 2 Тема 1.2 – 1.4, 2.4, 2.6, 2.8, 2.14, 2.16.	Тестирование, контрольная работа, карточка-задание, составление таблицы,

	Написание сочинений и рецензий на прочитанные произведения русских писателей и поэтов 19, 20 веков.	сочинение, презентация, доклады.
Усвоенные знания - образную природу словесного искусства;	Занятие № 1 Тема 2.10, 2.13 Русская литература времен ВОВ. Поэзия ВОВ. Занятие № 2 Тема 1.10, 2.4, 2.6. Основные мотивы лирики Ф.И.Тютчева, А.А.Фета, А.Блока, С.Есенина.	Составление таблицы, заучивание наизусть, презентация, доклады, работа с текстом.
- содержание изученных литературных произведений;	Занятие № 1-2 Тема 1.2, 1.5, 1.6, 1.8, 1.9, 1.12, 1.18, 2.1, 2.3, 2.9, 2.12, 2.14, 2.16. Содержание, идейно-художественные особенности произведения писателей 19-20 веков.	Тестирование, контрольная работа, ролевая игра, семинар, доклады.
- основные факты жизни и творчества писателей-классиков XIX–XX вв.;	Занятие № 1-2 Тема 1.2 – 1.6, 1.8, 1.10, 1.11, 1.13, 1.14, 1.15, 1.19, 2.1, 2.3-2.9, 2.11, 2.12, 2.14. Основные этапы жизни и творчества русских писателей и поэтов 19 – 20 веков.	Тестирование, контрольная работа, карточки-задания, составление таблицы, семинар, сочинение, доклады, опрос, работа с текстом.
-основные закономерности историко-литературного процесса и черты литературных направлений;	Занятие № 1 Тема 1.1, 1.9, 2.2. Литературные направления и историко-литературные процессы писателей 19-20 веков.	Тестирование.
-основные теоретико-литературные понятия;	Занятие №1 Тема 1.8, 1.14, 2.2. Теория, традиции и новаторство русской литературы 19-20 веков.	Семинар.

Итоговый контроль- экзамен, который проводится по билетам. В билете 2 вопроса.

5. Используемые интерактивные формы проведения занятий

Раздел	Тема	К-во часов	Вид занятия	Используемый метод	Результаты обучения
1.Русская литература 19 века.	Жизнь и творчество А.Н.Островского. Драма А.Н.Островского «Гроза». Система образов пьесы «Гроза».	2	Лекция	Лекция-беседа	Уметь: выявлять авторскую позицию; писать рецензии на прочитанные произведения и сочинения разных жанров на литературные темы. Знать: содержание изученных литературных произведений; основные факты жизни и творчества писателей-классиков XIX–XX вв..
	Тема народа в лирике Н.А.Некрасова.	2	Практическое занятие	Круглый стол	Уметь: выразительно читать изученные произведения (или их фрагменты), соблюдая нормы литературного произношения.

					Знать: содержание изученных литературных произведений.
	«Ни по закону, ни по совести» Итоговое занятие по роману «Преступление и наказание»	2	Практическое занятие	Ролевая игра	Уметь: Соотносить художественную литературу с общественной жизнью и культурой; раскрывать конкретно-историческое и общечеловеческое содержание изученных литературных произведений; выявлять «сквозные» темы и ключевые проблемы русской литературы; соотносить произведение с литературным направлением эпохи; выразительно читать изученные произведения (или их фрагменты), соблюдая нормы литературного произношения; -Аргументировано формулировать свое отношение к прочитанному произведению; Знать:- Содержание изученных литературных произведений;
	Жизнь и творчество Л.Н.Толстого. Роман-эпопея «Война и мир». История создания романа.	2	Лекция	Лекция-визуализация	Уметь: выявлять «сквозные» темы и ключевые проблемы русской литературы. Знать: основные факты жизни и творчества писателей-классиков XIX–XX вв.
2.Русская литература 20 века.	Жизнь и творчество А.П.Чехова. Пьеса «Вишневый сад».	2	Практическое занятие	Семинар	Уметь: выявлять «сквозные» темы и ключевые проблемы русской литературы. Знать: содержание изученных литературных произведений; основные факты жизни и творчества писателей-классиков XIX–XX вв.
	Жизнь и творчество С.Есенина	2	Практическое занятие	Коллоквиум	Уметь: выразительно читать изученные произведения (или их фрагменты), соблюдая нормы литературного произношения. Знать: основные факты жизни и творчества писателей-классиков XIX–XX вв; образную природу словесного искусства.
	Художественное своеобразие «Тихого Дона».	2	Практическое занятие	Круглый стол	Уметь: аргументировано формулировать свое отношение к прочитанному произведению. Знать: образную природу словесного искусства.
	Русская литература времен ВОВ. Поэзия ВОВ. Тема подвига народа в произведениях о ВОВ.	2	Практическое занятие	Круглый стол	Уметь:- Сопоставлять литературные произведения;- Выразительно читать изученные произведения (или их фрагменты), соблюдая нормы литературного произношения; Знать:- Образную природу словесного искусства;
Итого:					20%

Министерство образования, науки и молодежной политики

Нижегородской области

Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра Сервис

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры

«28» мая 2019 г., протокол № 7

Заведующий кафедрой

Е.В.Ильичева

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Литература

43.02.14 Гостиничное дело (квалификация «специалист по гостеприимству»)

курс: 1

семестр: 1, 2

форма обучения: очная

Воротынец
2019

Паспорт
Фондов оценочных средств по дисциплине Литература

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия (№занятия и тема)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Освоенные умения -воспроизводить содержание литературного произведения;	Занятие № 1 Тема 1.6, 1.8, 1.14, 2.3,2.7, 2.9,2.12. Идейно – художественное своеобразие произведений русской литературы 19, 20 веков. Занятие № 2 Тема 1.2 – 1.4, 1.7,1.10,1.13,1.4, 2.4,2.8,2.11,2.12, 2.14, 2.16 Чтение, анализ и обобщение произведений русских писателей 19, 20 веков.	Тестирование, контрольная работа, карточки-задания, составление таблицы, семинар, сочинение, доклады, опрос, работа с текстом.
-анализировать и интерпретировать художественное произведение, используя сведения по истории и теории литературы (тематика, проблематика, нравственный пафос, система образов, особенности композиции, изобразительно-выразительные средства языка, художественная деталь); анализировать эпизод (сцену) изученного произведения, объяснять его связь с проблематикой произведения	Занятие № 1 Тема 1.6, 1.8, 1.13, 1.16, 2.9, 2.14. Тематика, проблематика, система образов, особенности композиции произведений русской литературы писателей 19, 20 веков.	Тестирование, контрольная работа, доклады.
- соотносить художественную литературу с общественной жизнью и культурой; раскрывать конкретно-историческое и общечеловеческое содержание изученных литературных произведений; выявлять «сквозные» темы и ключевые проблемы русской литературы; соотносить произведение с литературным направлением эпохи	Занятие № 1 Тема 1.1,1.18,1.19,2.1, 2.2, 2.4, 2.16 Соотношение произведений с литературой направления эпохи.	Ролевая игра, составление таблицы, доклады.
- определять род и жанр произведения;	Занятие № 1 Тема 1.6,1.8, 1.9, 1.14, 2.9. Занятие № 2 Тема 1.2 – 1.4, 2.8, 2.11, 2.12, 2.14. Родовая и жанровая характеристика произведений русской литературы 19, 20 веков.	Тестирование, контрольная работа, карточки-задания, семинар, сочинение, опрос.

- сопоставлять литературные произведения;	Занятие № 1 Тема 1.9, 2.8, 2.13, 2.16. Сопоставление произведений русской литературы 19, 20 веков. Занятие № 2 Тема 2.8, 2.16. Сопоставление произведений русской литературы 20 века.	Тестирование, контрольная работа, сочинение, презентация.
- выявлять авторскую позицию;	Занятие № 1 Тема 1.5, 1.6, 1.8, 1.9, 1.10, 2.9. Авторская позиция в произведениях русской литературы 19, 20 веков.	Тестирование, контрольная работа, работа с текстом.
- выразительно читать изученные произведения (или их фрагменты), соблюдая нормы литературного произношения;	Занятие № 1 Тема 1.7, 1.9, 1.11, 1.12, 2.3, 2.5, 2.7, 2.12, 2.13. Занятие № 2 Тема 1.2, 1.10, 1.14, 2.4, 2.6, 2.11, 2.16. Выразительное чтение поэзии и малой прозы писателей и поэтов русской литературы 19, 20 веков.	Тестирование, контрольная работа, составление таблицы, семинар, презентация, доклады, опрос, работа с текстом.
-аргументировано формулировать свое отношение к прочитанному произведению;	Занятие № 1 Тема 1.6, 1.8, 1.9, 1.11, 1.14, 1.15, 1.16, 1.17, 1.18, 2.3, 2.5, 2.7, 2.9, 2.10, 2.16. Занятие № 2 Тема 1.2 – 1.4, 2.4, 2.6, 2.8, 2.12, 2.16. Свое собственное мнение о прочитанных произведениях русской литературы 19, 20 веков.	Тестирование, контрольная работа, карточки-задания, ролевая игра, составление таблицы, семинар, сочинение, доклады, работа с текстом.
- писать рецензии на прочитанные произведения и сочинения разных жанров на литературные темы;	Занятие № 1 Тема 1.5, 1.7, 1.9, 1.17, 2.9, 2.15, 2.16. Занятие № 2 Тема 1.2 – 1.4, 2.4, 2.6, 2.8, 2.14, 2.16. Написание сочинений и рецензий на прочитанные произведения русских писателей и поэтов 19, 20 веков.	Тестирование, контрольная работа, карточка-задание, составление таблицы, сочинение, презентация, доклады.
Усвоенные знания - образную природу словесного искусства;	Занятие № 1 Тема 2.10, 2.13 Русская литература времен ВОВ. Поэзия ВОВ. Занятие № 2 Тема 1.10, 2.4, 2.6. Основные мотивы лирики Ф.И.Тютчева, А.А.Фета, А.Блока, С.Есенина.	Составление таблицы, заучивание наизусть, презентация, доклады, работа с текстом.
- содержание изученных литературных произведений;	Занятие № 1-2 Тема 1.2, 1.5, 1.6, 1.8, 1.9, 1.12, 1.18, 2.1, 2.3, 2.9, 2.12, 2.14, 2.16. Содержание, идейно-художественные особенности произведения писателей 19-20 веков.	Тестирование, контрольная работа, ролевая игра, семинар, доклады.

- основные факты жизни и творчества писателей-классиков XIX–XX вв.;	Занятие № 1-2 Тема 1.2 – 1.6, 1.8, 1.10, 1.11,1.13, 1.14,1.15, 1.19, 2.1, 2.3-2.9, 2.11, 2.12, 2.14. Основные этапы жизни и творчества русских писателей и поэтов 19 – 20 веков.	Тестирование, контрольная работа, карточки-задания, составление таблицы, семинар, сочинение, доклады, опрос, работа с текстом.
-основные закономерности историко-литературного процесса и черты литературных направлений;	Занятие № 1 Тема 1.1, 1.9, 2.2. Литературные направления и историко-литературные процессы писателей 19-20 веков.	Тестирование.
-основные теоретико-литературные понятия;	Занятие №1 Тема 1.8, 1.14, 2.2. Теория, традиции и новаторство русской литературы 19-20 веков.	Семинар.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

по дисциплине Литература

1. Характеристика и своеобразие русской литературы XVIII-XIX вв.
2. Жизненный и творческий путь А. С. Пушкина. Роман «Евгений Онегин».
3. Жизнь и творчество М. Ю. Лермонтова.
4. Творчество Н. В. Гоголя. Поэма «Мертвые души».
5. Жизнь и творчество И. А. Гончарова.
6. Общая характеристика романа И. А. Гончарова «Обломов».
7. Н. А. Островский - создатель русского театра.
8. Идеино-художественное своеобразие драмы Н. А. Островского «Гроза».
9. Драма «горячего сердца» в пьесе «Бесприданница».
10. Жизнь и творчество Н. А. Некрасова (знать 1-2 стихотворения наизусть).
11. Своеобразие поэзии Н. А. Некрасова (знать наизусть 1 стихотворение).
12. Тема народа в лирике Н. А. Некрасова (на примере произведения «Кому на Руси жить хорошо»).
13. Жизнь и творчество И. С. Тургенева. Своеобразие романов.
14. Роман И. С. Тургенева «Отцы и дети» (история создания, композиция, система образов).
15. Вечные вопросы отцов и детей (по роману И. С. Тургенева «Отцы и дети»).
16. Основные темы и мотивы лирики Ф. Тютчева (знать наизусть 1 стихотворение).
17. Основные темы и мотивы лирики А. А. Фета.
18. Основные темы и проблемы творчества Н. С. Лескова.
19. Проблемы национального характера в произведении Н. С. Лескова «Очарованный странник».
20. Жизнь и творчество М. Е. Салтыкова-Щедрина.
21. Своеобразие сказок М. Е. Салтыкова-Щедрина (на примере одной из сказок).
22. Основные темы и проблемы романов Ф. М. Достоевского.
23. «Преступление и наказание» Ф. М. Достоевского, система образов романа.
24. Социально-философский смысл романа Ф. М. Достоевского «Преступление и наказание».
25. Жизнь и творчество Л. Н. Толстого. Мировое значение творчества Л. Н. Толстого.
26. Роман-эпопея Л. Н. Толстого «Война и мир», история создания, композиция, система образов романа.
27. Русская литература конца XIX-начала XX вв. Общая характеристика.
28. Жизнь и творчество А. П. Чехова, своеобразие рассказов.
29. Пьеса «Вишневый сад» А. П. Чехова.
30. Литература русского зарубежья, основная характеристика.
31. Творчество И. Бунина (на примере произведения «Господин из Сан-Франциско»).
32. Люди цивилизации и люди природы в прозе А. И. Куприна.
33. Поэзия серебряного века, основные характерные черты, литературные направления.
34. Тема России в творчестве А. Блока (знать наизусть 1 стихотворение).
35. Творчество В. Маяковского (знать наизусть 1-2 стихотворения).
36. Своеобразие лирики С. Есенина (знать наизусть 1-2 стихотворения).
37. Поэзия А. Ахматовой (на примере 1—2 стихотворений).
38. Жизнь и творчество М. Цветаевой (знать наизусть 1 стихотворение).
39. Жизнь и творчество М. Горького. Ранние романтические рассказы М. Горького.
40. Идеино-художественное своеобразие романа М. Горького «Фома Гордеев».
41. «Тихий Дон» М. Шолохова. Основные проблемы романа.
42. Непростые «простые» герои прозы А. П. Платонова.
43. Жизнь и творчество М. А. Булгакова. Проблематика, система образов романа «Мастер и Маргарита».
44. Поэзия Великой Отечественной войны (знать наизусть 1 стихотворение).

45. Тема подвига народа в произведениях о Великой Отечественной войне (на примере творчества одного из писателей).
46. Своеобразие раскрытия «лагерной» темы в творчестве А. Солженицына.
47. Авторская песня. Творчество одного из песенников.
48. «Городская» проза в современной литературе. Творчество Ю. Трифонова.
49. Темы и проблемы современной драматургии.
50. Основные направления и тенденции развития современной литературы.

Критерии оценивания:

Отметка «5» ставится в следующих случаях:

- Полно и последовательно раскрыто содержание материала, показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала;
- Не имелись затруднения и не допущены ошибки в определении понятий, использовании лингвистической терминологии;
- Студент справился с применением теории в новой ситуации при выполнении задания, выполнил задание обязательного уровня сложности по данной теме;
- При знании теоретического материала не выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.

Отметка «4» ставится в следующих случаях:

- Содержание материала раскрыто частично, общее понимание вопроса и демонстрация умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала показаны тоже частично;
- Имелись затруднения или частично допущены ошибки в определении понятий, использовании лингвистической терминологии, исправленные после наводящих вопросов преподавателя;
- Студент не совсем справился с применением теории в новой ситуации при выполнении задания, но выполнил задание обязательного уровня сложности по данной теме;
- При знании теоретического материала частично выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.

Отметка «3» ставится в следующих случаях:

- Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала;
- Имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании лингвистической терминологии, исправленные после наводящих вопросов преподавателя;
- Студент не справился с применением теории в новой ситуации при выполнении задания, но выполнил задание обязательного уровня сложности по данной теме;
- При знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.

Отметка «2» ставится в следующих случаях:

- Не раскрыто основное содержание учебного материала;
- Обнаружено незнание или непонимание студентом большей или наиболее важной части учебного материала;
- Допущены ошибки в определении понятий, при использовании лингвистической терминологии, которые не исправлены после наводящих вопросов преподавателя.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Фонд тестовых заданий
по дисциплине Литература

Тема 1.5. Жизнь и творчество А.Н.Островского. Драма А. Н. Островского «Гроза». Система образов пьесы «Гроза».

Условия выполнения заданий: в тестах найти 1 правильный ответ;

1) Имя Островского:

- а) Николай Алексеевич, б) Алексей Николаевич, в) Александр Николаевич,
г) Николай Александрович

2) Островского прозвали:

- а) «Колумб Замоскворечья» б) «человек без селезенки»
в) «товарищ Константин» г) «луч света в темном царстве»

3) Островский учился

- а) в Царскосельском Лицее б) в Нежинской гимназии
в) в Московском университете г) в Симбирском университете

4) Произведение «Гроза»

- а) комедия, б) трагедия, в) драма, г) роман,

5) Какое произведение не принадлежит Островскому:

- а) «Снегурочка» б) «Волки и овцы» в) «Обломов» г) «Свои люди – сочтемся»

6) Драма «Гроза» была впервые напечатана в

- а) 1852, б) 1859, в) 1860, г) 1861,

7) Какое изобретение хотел внедрить в быт своего города механик-самоучка Кулигин?

- а) телеграф, б) печатный станок, в) громоотвод, г) микроскоп,

8) Определите кульминацию драмы «Гроза»

- а) прощание Тихона и Катерины перед его поездкой,
б) сцена с ключом,
в) встреча Катерины с Борисом у калитки, г) раскаяние Катерины перед жителями города,

9) К какому литературному направлению следует отнести драму «Гроза» :

- а) реализм, б) романтизм, в) классицизм, г) сентиментализм,

10) Действие драмы «Гроза» происходит

- а) в Москве, б) в Нижнем Новгороде в) в Калинове, г) в Петербурге,

11) Как звали мужа Катерины?

- а) Тихон, б) Борис, в) Кудряш, г) Акакий,

12) Определите основной конфликт драмы «Гроза»

- а) история любви Катерины и Бориса б) столкновение самодуров и их жертв
в) история любви Тихона и Катерины г) описание дружеских отношений Кабанихи и Дикого

13) Кто из героев драмы «Гроза» «позавидовал» умершей Катерине, считая собственную жизнь предстоящей мукой?

- а) Борис, б) Кулигин, в) Варвара, г) Тихон,

14) Как называется авторское пояснение, предваряющее или сопровождающее ход действия в пьесе ?

- а) сноска, б) ремарка, в) пояснение, г) сопровождение,

15) Кто из героев пьесы характеризуется автором как «молодой человек, порядочно образованный»?

- а) Кулигин, б) Тихон, в) Борис, г) Кудряш.

16) К какому типу литературных героев принадлежала Кабаниха

- а) «лишний человек», б) герой-резонер, в) «маленький человек», г) «самодур».
- 17) Кто написал критическую статью «Мотивы русской драмы» о «Грозе»?
- а) В. Г. Белинский, б) Н. Г. Чернышевский, в) Н. А. Добролюбов, г) Д. И. Писарев.

18) О каком персонаже идет речь?

У него уж такое заведение. У нас никто и пикнуть не смеет о жалованье, изругает на чем свет стоит.

"Ты, - говорит, - почему знаешь, что я на уме держу? Нешто ты мою душу можешь знать? А может, я приду в такое расположение, что тебе пять тысяч дам". Вот ты и поговори с ним! Только еще он во всю свою жизнь ни разу в такое-то расположение не приходил.

- а) Дикой, б) Борис, в) Кудряш, г) Тихон.

19) Кто сказал:

«Жестокие нравы, сударь, в нашем городе, жестокие! В мещанстве, сударь, вы ничего, кроме грубости да бедности нагольной, не увидите. И никогда нам, сударь, не выбиться из этой коры».

- а) Кудряш, б) Кулигин, в) Борис Григорьевич, г) Дикой.

Тема 1.7. Образ главного героя в романе И. А. Гончарова «Обломов». Роль второстепенных персонажей в романе.

1) Гончарова звали

- а) Иван Алексеевич, б) Алексей Иванович, в) Александр Иванович, г) Иван Александрович

2) Гончаров

- а) совершил кругосветное путешествие на фрегате «Паллада»
б) участвовал в обороне Севастополя
в) совершил путешествие на остров Сахалин
г) был сослан на Кавказ в действующую армию

3) Гончарова учился

- а) в Царскосельском Лицее
б) в Нежинской гимназии
в) в Московском унив-те
г) в Симбирском университете

4) Произведение «Обломов»

- а) роман, б) рассказ, в) поэма, г) повесть.

5) Какое произведение не принадлежит Гончарову:

- а) «Обыкновенная история», б) «Невский проспект», в) «Обломов», г) «Обрыв».

6) Роман «Обломов» был впервые напечатан в

- а) 1852, б) 1858, в) 1860, г) 1861,

7) Глава «Сон Обломова» впервые была напечатана

- а) в журнале «Современник» б) в «Отечественных записках»
в) в журнале «Вестник Европы» г) в «Литературном сборнике с иллюстрациями»

8) Определите экспозицию романа «Обломов»

- а) первые шесть глав
б) первые три главы
в) первые две главы
г) вся первая часть

9) К какому литературному направлению следует отнести роман «Обломов»?

- а) классицизм, б) сентиментализм, в) реализм, г) романтизм,

10) Действие романа «Обломов» происходит

- а) в Москве, б) в Тульской Губернии, в) в Орловской губернии, г) в Петербурге.

11) Как звали лучшего друга Ильи Ильича Обломова ?

- а) Андрей Штольц, б) Владимир Ленский, в) Пьер Безухов, г) Акакий Башмачкин

12) Определите сюжетную основу романа «Обломов»

- а) история любви Обломова и Агафьи Пшеницыной
б) история взаимоотношений помещика Обломова с крепостными

- в) история любви Ильи Обломова и Ольги Ильинской
г) описание дружеских отношений Обломова и Штольца

13) Как звали сына Ильи Ильича Обломова

- а) Андрей, б) Иван, в) Илья, г) Павел.

14) Кто из героев романа наиболее приближен к авторскому идеалу

- а) Ольга Ильинская, б) Обломов, в) Штолец, г) Агафья Пшеницына

15) Укажите возраст Обломова в начале романа

- а) 25-26, б) 32-33, в) 36-37, г) 40-45

16) Образы Обломова и Штольца вводятся в роман по принципу

- а) взаимного исключения
б) сравнения
в) дополнения
г) антитезы

17) К какому типу литературных героев можно отнести И. Обломова

- а) «лишний человек»
б) «маленький человек»
в) герой-любовник
г) герой-резонер

18) О каком персонаже идет речь?

«... не старался изменить не только данного ему богом образа, но и своего костюма, в котором ходил в деревне. Платье ему шилось по вывезенному им из деревни образцу. Серый сюртук и жилет нравились ему и потому, что в этой полуформенной одежде он видел слабое воспоминание ливреи, которую он носил некогда, провожая покойных господ в церковь или в гости; а ливрея в воспоминаниях его была единственною представительницею достоинства...»

- а) Алексеев, б) Тарантьев, в) Захар, г) Волков.

19) Кто сказал:

- А был не глупее других, душа чиста и ясна, как стекло; благороден, нежен, и - пропал! Причина...
какая причина! Обломовщина!

- а) Штолец, б) Ольга Ильинская, в) Алексеев, г) Захар

20) Эта женщина

«была в зените своей жизни; она жила и чувствовала, что жила полно, как прежде никогда не жила, но только высказать этого, как и прежде, никогда не могла, или, лучше, ей в голову об этом не приходило. Она только молила бога, чтоб он продлил веку Илье Ильичу и чтоб избавил его от всякой "скорби, гнева и нужды"»

- а) Ольга Ильинская, б) Агафья Пшеницына, в) тетка Ольги, г) мать Ильи Обломова.

Тема 1.9 Система образов романа И. С. Тургенева «Отцы и дети». Вечные вопросы отцов и детей. Значение романа для творчества И.С.Тургенева.

1) Тургенева звали

- а) Иван Алексеевич б) Алексей Иванович.
в) Сергей Иванович г) Иван Сергеевич

2) Тургенев

- а) совершил кругосветное путешествие на фрегате «Паллада»
б) участвовал в обороне Севастополя
в) совершил путешествие на остров Сахалин
г) был влюблен в П. Виардо

3) Тургенев учился

- а) в Царскосельском Лицее б) в Нежинской гимназии
в) в Московском университете г) в Симбирском университете

4) Произведение «Отцы и дети»

- а) роман, б) рассказ, в) поэма, г) повесть

5) Какое произведение не принадлежит Тургеневу:

- а) «Первая любовь» б) «Невский проспект»
в) «Дым» г) «Дворянское гнездо»

6) Роман «Отцы и дети» был впервые напечатан в

- а) 1852, б) 1856, в) 1860, г) 1862

7) Кому адресовано посвящение к роману «Отцы и дети»?

- а) А. И. Герцену, б) Н. Г. Чернышевскому, в) В. Г. Белинскому, г) Н. А. Некрасову.

8) Укажите проблему, которая не обсуждалась в романе «Отцы и дети»?

- а) положение рабочего класса б) система поведения человека, нравственные принципы
в) общественный долг, воспитание г) отношение к дворянскому и культурному наследию

9) Определите завязку любовного конфликта в романе «Отцы и дети»?

- а) сцена с Фенечкой в беседке б) посещение Одинцовой умирающего Базарова
в) объяснение Базарова в любви Одинцовой г) встреча Базарова и Одинцовой на балу у губернатора

10) Действие романа «Отцы и дети» происходит

- а) в Москве
б) в Калинове
в) в провинциальных имениях и небольшом городке
г) в Петербурге

11) Как звали друга Евгения Базарова

- а) Андрей Штольц, б) Владимир Ленский, в) Пьер Безухов, г) Аркадий Кирсанов

12) Кто из героев романа «Отцы и дети» может быть «маленьким человеком»?

- а) Василий Иванович Базаров б) Аркадий Николаевич Кирсанов
в) Николай Петрович Кирсанов г) Павел Петрович Кирсанов

13) Определите социальное положение Е. Базарова в романе «Отцы и дети»

- а) полковой лекарь
б) русский аристократ
в) студент-демократ
г) студент-барич

14) Кто из персонажей романа «Отцы и дети» прямо не участвует в действии?

- а) Фенечка, б) Катя, в) Одинцова, г) княгиня Р.

15) Чем закончилась дуэль между Павлом Кирсановым и Евгением Базаровым?

- а) дуэль не состоялась
б) Базаров был ранен
в) Кирсанов был ранен
г) Базаров был убит

16) О каком персонаже идет речь?

Все в доме привыкли к нему, к его небрежным манерам, к его немногосложным и отрывочным речам. Фенечка, в особенности, до того с ним освоилась, что однажды ночью велела разбудить его: с Митей сделались судороги; и он пришел и, по обыкновению, полушутя, полузевая, просидел у ней часа два и помог ребенку.

- а) Евгений Базаров б) Аркадий Николаевич Кирсанов
в) Николай Петрович Кирсанов г) Павел Петрович Кирсанов

17) Чья портретная характеристика?

На вид ему было лет сорок пять: его коротко стриженные седые волосы отливали темным блеском, как новое серебро; лицо его, желчное, но без морщин, необыкновенно правильное и чистое, словно выведенное тонким и легким резцом, являло следы красоты замечательной; особенно хороши были светлые, черные, продолговатые глаза.

- а) Николая Кирсанова
б) Павла Кирсанова
в) Евгения Базарова
г) Аркадия Кирсанова

18) О каком персонаже идет речь?

У него в пятнадцать верстах от постоялого двора хорошее имение в двести душ, или, как он выражается с тех пор, как размежевался с крестьянами и завел "ферму", - в две тысячи десятин земли. Отец его, боевой генерал 1812 года, полуграмотный, грубый, но не злой русский человек, всю жизнь свою тянул лямку, командовал сперва бригадой, потом дивизией и постоянно жил в провинции, где в силу своего чина играл довольно значительную роль.

- а) Николай Кирсанов

- б) Евгений Базаров
- в) Ситников
- г) Аркадий Кирсанов

19) Кто автор статьи «Базаров» о романе И. Тургенева «Отцы и дети»?

Ответ: _____

20) Как называлось имя Кирсановых? (По роману И. Тургенева «Отцы и дети»)

Ответ: _____

Тема 1.12. Тема народа в лирике Н. А. Некрасова.

1) Некрасова звали

- а) Иван Алексеевич
- б) Алексей Николаевич
- в) Сергей Алексеевич
- г) Николай Алексеевич

2) Некрасов

- а) совершил кругосветное путешествие на фрегате «Паллада»
- б) участвовал в обороне Севастополя
- в) был редактором журнала «Современник»
- г) был влюблен в П. Виардо

3) Некрасов учился

- а) в Царскосельском Лицее
- б) в Нежинской гимназии
- в) в Московском университете
- г) в Петербургском университете

4) Произведение «Кому на Руси жить хорошо»

- а) роман-эпопея, б) рассказ-эпопея, в) поэма-эпопея, г) повесть-эпопея

5) Какое произведение не принадлежит Некрасову:

- а) «Железная дорога», б) «Невский проспект», в) «Памяти Добролюбова», г) «Русские женщины»

6) Какую деревню не упомянули в «Прологе» поэмы «Кому на Руси жить хорошо»?

- а) Заплатово, б) Дырявино, в) Неурожайка, г) Безруково.

7) Кого искали мужики в поэме «Кому на Руси жить хорошо»?

- а) счастливого, б) богатого, в) ученого, г) скатерть-самобранку,

8) Кто из животного мира помог мужикам в «Прологе» поэмы «Кому на Руси жить хорошо», подарил им скатерть-самобранку?

- а) лисица, б) волк, в) пеночка, г) синичка.

9) Кто в поэме счастьем считал «покой, богатство, честь»?

- а) помещик Оболт-Оболдуев
- б) поп
- в) Григорий Добросклонов
- г) князь Утятин

10) Действие «Кому на Руси жить хорошо» происходит

- а) в Москве, б) в Калинове, в) «в каком селе – угадывай», г) в Петербурге

11) Черты какого жанра использует Некрасов в «Прологе» «Кому на Руси жить...»?

- а) былины, б) песни, в) бывальщины, г) сказа

12) Кто из героев «Кому на Руси жить хорошо» в прошлом был каторжником?

- а) Савелий, б) Ермил Гирин, в) Яким Нагой, г) Гриша Добросклонов

13) Какова доля русской женщины, представленная в поэме «Кому на Руси...»

- а) женская доля так же тяжела, как мужская б) женская доля тяжелее мужской
- в) женская доля легче мужской г) женщина вообще никакой доли не имеет

14) Определите стихотворный размер: «Сейте разумное, доброе, вечное...»

- а) дактиль, б) хорей, в) анапест, г) ямб

15) Кого Некрасов называет счастливым в поэме «Кому на Руси жить хорошо»?

- а) купчину толстопузого
- б) Григория Добросклонова
- в) попу
- г) мужиков

16) Кто из поэмы «Кому на Руси жить хорошо» прямо не участвует в действии?

а) Савелий, б) Яким Нагой, в) Ермил Гирин, г) Одинцова

17) Кто рассказал о себе:

"Семья была большущая,

Сварливая... попала я

С девичьей холи в ад!

В работу муж отправился,

Молчать, терпеть советовал...»?

а) Матрена Тимофеевна

б) Ненила Власьева

в) княжна Переметьева

г) старуха старая, рябая, одноглазая

18) О каком персонаже идет речь?

Осанистая женщина,

Широкая и плотная,

Лет тридцати осьми.

Красива; волос с проседью,

Глаза большие, строгие,

а) проворная Орефьева, бурмистрова кума

б) Ненила Власьева

в) княжна Переметьева

г) Матрена Тимофеевна

Тема 1.20. Система образов романа «Война и мир».

1. Укажите годы жизни Л.Н.Толстого:

А) 1801-1899, Б) 1828-1910, В) 1821-1864, Г) 1832-1912, Д) 1837-1915

2. Писатель получил образование:

А) в Петербургском университете

Б) в Царскосельском лицее

В) домашнее

Г) в Казанском университете

Д) в Московском университете

3. В 1847 году юный Лев Толстой, не закончив университетский курс, уезжает:

А) в деревню, где предполагал посвятить себя хозяйственной деятельности

Б) на Кавказ

В) в Севастополь

Г) за границу

4. Какое из перечисленных произведений не написано Л. Н. Толстым?

А) «Воскресение»

Б) «Севастопольские рассказы»

В) «Мои университеты»

Г) «Юность»

5. Соедините названия произведений и их жанр:

А) «После бала»	А) повесть
Б) «Детство»	Б) роман
В) «Война и мир»	В) роман-эпопея
Г) «Анна Каренина»	Г) рассказ

6. Как сам Л.Н.Толстой определил жанр «Войны и мира»?

А) эпопея

Б) роман

В) поэма

Г) историческая хроника

Д) летопись

7. Роман «Война и мир» начинается с:

А) описания Шенграбенского сражения

Б) именин в доме Ростовых

- 95

А) «...тоненькая миниатюрная брюнетка с мягким, оттенённым длинными ресницами взглядом, густою чёрною косою, два раза обвивавшую её голову, и желтоватым оттенком кожи на лице и в особенности на обнажённых худощавых, но грациозных мускулистых руках и шее» Б) «Черноглазая, с большим ртом, некрасивая, но живая девочка, с своими детскими открытыми плечиками, выскочившими из корсажа от быстрого бега, с своими сбившимися назад чёрными кудрями...» В) «Высокая красивая дама с огромной косой и очень оголёнными белыми, полными плечами и шеей, на которой была двойная нитка больших жемчугов...»	А) Наташа Б) Соня В) Элен Г) Жюли

20 С именем капитана Тушина связано сражение:

А) Шенграбенское, Б) Аустерлицкое, В) Бородинское.

21. Чьими глазами мы увидели совет в Филях?

А) Кутузова, Б) Бенигсена, В) князя Андрея, Г) Тихона Щербатого, Д) Малаши

22. Какой общей идее, по утверждению Л.Н.Толстого, подчинено все действие романа «Война и мир»?

А) «мысли семейной» Б) историческому событию
В) «мысли народной» Г) у Л.Н.Толстого не было общей идеи

23. Сколько лет Николеньке Болконскому в конце романа (эпилог)?

А) 12 лет, Б) 14 лет, В) 15 лет, Г) 13 лет, Д) 16 лет

24. В «Войне и мире» представлены различные социальные группы русского общества. К какой из них принадлежит один из ключевых образов романа Платон Каратаев?

А) дворянство, Б) купечество, В) крестьянство, Г) мещане

25. Под мелодию какой песни танцевала героиня романа Л.Н.Толстого «Война и мир» - Наташа Ростова - в доме дядюшки после охоты?

А) «По улице мостовой...» Б) «Я встретил Вас – и все былое»
В) «Кармен» Г) «Я тебя никогда не забуду...»

26. Завершите фразу Л.Н.Толстого: «Нет и не может быть величия там, где нет»

А) великих поступков
Б) самолюбия
В) стремления к славе
Г) простоты, добра и правды

27. В ком из героев воплощены лучшие черты русского национального характера?

А) А.Болконский
Б) Элен Курагина
В) Николай Ростов
Г) Наташа Ростова
Д) Борис Друбецкого

28. Термин «диалектика души» был введен при анализе произведения Л.Н.Толстого:

А) «Севастопольские рассказы» Б) «Война и мир»
В) «После бала» Г) «Анна Каренина»

29. Что такое счастье? Герои романа понимают его по-своему. Определите, кому принадлежат следующие высказывания:

А) «Отсутствие страданий, удовлетворение потребностей и вследствие того – свобода выбора занятий, то есть образа жизни».

Б) «...Ему пришло в голову, что ему-то именно предназначено вывести русскую армию из этого положения, что вот он, тот Тулон, который выведет из рядов неизвестных офицеров и откроет ему первый путь к славе».

А) Пьер Безухов. Б) Андрей Болконский.

Тема 2.7. Поэзия А. А. Ахматовой.

1.Перечислите исторические события, которые пережила Ахматова в течение жизни.

2.Какова настоящая фамилия Ахматовой?

3. Кто был 1-м мужем Ахматовой?

- Брюсов –
- Пастернак
- Гумилев
- Бальмонт

4. К какому литературному течению она сама относила свое раннее творчество?

- футуризму
- имажинизму
- символизму
- акмеизму

5. Как назывался 1-й сборник ее стихов?

- «Четки»
- «Вечер»
- «Бег времени»
- «Белая стая»

6. А последний?

- «Четки»
- «Вечер»
- «Бег времени»
- «Белая стая»

7. Кто был любимым поэтом Ахматовой?

- Блок
- Пушкин
- Лермонтов
- Гумилев

8. Как называлась первая поэма Ахматовой?

- «Реквием»
- «Поэма без героя»
- «Anno Domini»
- «У самого моря»

9. А последняя?

- «Реквием»
- «Поэма без героя»
- «Anno Domini»
- «У самого моря»

10. Соедините название произведения и отрывок, из которого оно взято:

- Я была тогда с моим народом, Там, где мой народ, к несчастью, был	«Молитва»
- И мы сохраним тебя, русская речь, Могучее русское слово.	«Реквием»
- Дай мне горькие годы недуга, Задыханья, бессонницы жар, Отыми и ребенка, и друга...	«Мужество»
- Но равнодушно и спокойно Руками я замкнула слух, Чтоб этой речью недостойной Не осквернился гордый дух	«В Царском Селе»
- Смуглый отрок бродил по аллеям, У озерных грустил берегов, И столетие мы лелеем Еле слышный шелест шагов.	«Мне голос был»

11. Какую литературную премию вручили Ахматовой в 1964г?

- Нобелевскую
- Сталинскую

- Ленинскую
 - Этна-Таормина
12. Почетным доктором какого университета она была принята в последние годы жизни?
- Оксфордского
 - Гарвардского
 - Сорбоннского
 - Йельского
13. В чем видит Ахматова предназначение поэта?
- Сохранить трагическую национальную память
 - Быть «голосом народа», его веры и правды
 - Петь о любви
 - Быть «глашатаем» своего времени
14. Какой из сборников не является «ахматовским»?
- «Четки»
 - «Подорожник»
 - «Белая стая»
 - «Лебединый стан»
 - «Вечер»
15. Когда впервые была напечатана поэма «Реквием»?
- В 1937
 - 1946
 - 1952
 - 1988
16. В поэме «Реквием» есть строки: «Муж в могиле, сын в тюрьме, / Помолитесь обо мне». Назовите имена обоих. _____
17. Какой мотив в этой поэме отразился наиболее ярко?
- гражданский
 - библейский
 - патриотический
 - антисоветский

Тема 2.7. Жизнь и творчество М. И. Цветаевой.

1. Где родилась М. Цветаева?
1) В Москве, 2) В Петербурге, 3) В Елабуге, 4) в Тарусе
2. Первая книга М. Цветаевой -
1) «Вечерний альбом»
2) «Волшебный фонарь»
3) «Волшебные звуки»
4) «Юношеские стихи»
3. Кто одобрительно отозвался о стихах Цветаевой?
1) М. Волошин, 2) Н. Гумилёв, 3) В. Брюсов, 4) М. Шагинян.
4. Особенности стиха Цветаевой
1) музыкальность, 2) фольклорность, 3) динамизм, 4) бесконфликтность
5. Темы лирики Цветаевой:
1) любовь, 2) верность высоким идеалам, 3) революция, 4) Россия, 5) народ-труженик
6. Какому русскому поэту адресованы следующие строки?
Имя твое — птица в руке, Имя твое — льдинка на языке, Одно-единственное движение губ...
1) А. А. Фет, 2) А. А. Блок, 3) С. А. Есенин, 4) А. С. Пушкин
7. Импульсом к созданию сборника «Лебединый стан» послужила
1) любовь к природе
2) приверженность идеалам Белой гвардии
3) любовь к мужу Сергею Эфрону
8. Высшим предназначением поэта М. Цветаева считала:
1) воспевание женской доли и женского счастья
2) отстаивание высшей правды - права поэта на неподкупность его меры, поэтическую честность

- 3) стремление поэта быть носителем идей времени, его политическим трибуном
9. Кому из поэтов Цветаева посвятила цикл своих стихов?
1) А. Блоку, 2) А.С. Пушкину, 3) И. Бунину, 4) Н. Гумилёву
10. Определите, к какому мотиву творчества можно отнести приведённые строки:
*Умирая, не скажу: была
И не жаль, и не ищу виновных.
Есть на свете поважней дела
Страстных бурь и подвигов любовных.*
1) мотив творчества
2) мотив любви
3) мотив одиночества
4) мотив любви к родине
11. Трагедия потери Родины порой выливается в эмигрантской поэзии Цветаевой
1) в противопоставлении себя, русской, - всему нерусскому
2) в противопоставлении себя советской России
12. Трагичность поэтического мира Цветаевой можно объяснить
1) революцией, 2) вынужденной эмиграцией, 3) тоской по Родине, 4) личными качествами.
13. Кому посвящено это стихотворение?
*Бич жандармов, бог студентов, Желчь мужей, услада жен -
..... - в роли монумента? Гостя каменного - он,
Скалозубый, нагловзорый - в роли Командора?*
1) А.Блоку, 2) С. Эфрону, 3) А. Пушкину, 4) Н. Гумилеву
14. Кому посвящено это стихотворение?
*О, Муза плача, прекраснейшая из муз! О ты, шальное исчадие ночи белой!
Ты черную насылаешь метель на Русь, И вопли твои вонзаются в нас, как стрелы.*
1) А. Ахматовой, 2) А. Пушкину, 3) С. Эфрону, 4) М. Волошину.

Тема 2.9. М.Шолохов «Тихий Дон». Система образов романа-эпопеи М.Шолохова «Тихий Дон».

1. Укажите годы жизни М.А.Шолохова
А) 1905 – 1984
Б) 1895 – 1950
В) 1900 – 1985
Г) 1910 – 1990
2. Первый сборник рассказов, сделавший имя М.А.Шолохова известным, назывался:
А) «Лазоревая степь»
Б) «Донские рассказы»
В) «Чужая кровь»
Г) «Наука ненависти»
3. Какое сословие изображает М.А.Шолохов в своих произведениях?
А) купечество
Б) крестьянство
В) казачество
Г) дворянство
4. Сколько времени продолжается действие романа «Тихий Дон»?
А) 12 лет
Б) 10 лет
В) 20 лет
Г) 5 лет
5. Судьбу какого героя прослеживает Шолохов от начала до конца?
А) Петра Мелехова
Б) деда Гришаки
В) Григория Мелехова
Г) Михаила Кошевого
6. Как относится автор романа «Тихий Дон» к Гражданской войне?
А) как к бессмысленной, жестокой войне

- Б) как к справедливой войне, ведущейся ради свободы и равенства всех сословий
- В) как к противному человеческому разуму явлению
- Г) как к трагическим, но неизбежным событиям

7. Какой женский образ романа является символом отчего дома, домашнего очага?

- А) образ Аксиньи
- Б) образ Натальи
- В) образ Ильиничны
- Г) образ Дарьи

8. В образе Григория Мелехова воплотились:

- А) черты себялюбца, индивидуалиста
- Б) типичные для казачества черты
- В) лучшие черты, свойственные казачеству
- Г) черты, не свойственные казачеству

9. Кто из героев романа проходит сложный и извилистый путь исканий правды?

- А) Степан Астахов
- Б) Михаил Кошевой
- В) Евгений Листницкий
- Г) Григорий Мелехов

10. Чего не принимает в героях романа автор?

- А) гордости
- Б) трудолюбия
- В) сострадания
- Г) бессмысленной жестокости

11. Назовите историческое событие, которое не стало предметом изображения в романе «Тихий Дон»

- А) Первая мировая война
- Б) Первая русская революция 1905г
- В) Гражданская война
- Г) Верхнедонское восстание казачества против большевиков

12. Чем заканчивается роман «Тихий Дон»?

- А) Григорий Мелехов уезжает вместе с Аксиньей из родных мест
- Б) Григорий Мелехов оказывается в эмиграции
- В) Григорий Мелехов возвращается на родной хутор к сыну
- Г) Григорий Мелехов погибает от случайной пули

13. Для чего Шолохов использует диалектную лексику в романе?

- А) чтобы показать малограмотность, необразованность казаков
- Б) чтобы создать особый, народный колорит казачьего сословия
- В) чтобы подчеркнуть обособленность, отчужденность от других социальных групп и сословий

Тема 2.12. Творческий путь М. А. Булгакова.

1. Каково было первоначальное название романа Булгакова «Мастер и Маргарита»:

- а) «Мастер и Маргарита»
- б) «Инженер с копытом»
- в) «Рукописи не горят»

2. В каком году был написан роман «Мастер и Маргарита»:

- а) в 1930
- б) в 1939
- в) в 1940

3. Чей это портрет в романе «Мастер и Маргарита»:

«...был маленького роста, упитан, лыс, свою приличную шляпу пирожком нес в руке, а на хорошо выбритом лиц его помещались сверхъестественных размеров очки в черной роговой оправе» :

- а) Бездомного
- б) Берлиоза
- в) Коровьева

4. Кому принадлежат слова в р-не «Мастер и Маргарита»:

« В нашей стране атеизм никого не удивляет, большинство нашего населения сознательно и давно перестало верить сказкам о Боге» :

- а) Мастеру
- б) Бездомному
- в) Берлиозу

5.Каковы особенности композиции произведения Булгакова:

- а) рассказ в рассказе
- б) роман в романе
- в) нарушение хронологического порядка

6.Какое из произведений не относится к сатирическому циклу Булгакова:

- а) « Дьяволиада»
- б) «Зойкина квартира»
- в) «Собачье сердце»

7.Сколько миров в романе «Мастер и Маргарита»:

- а) два мира
- б) три мира
- в) один мир

8.Кто в романе «Мастер и Маргарита» является символом милосердия :

- а) Мастер
- б) Воланд
- в) Маргарита

9.Что значит псевдоним поэта Ивана Бездомного?

- а) без дома и без мыслей
- б) без почвы и без родины
- в) без дома, без почвы, без родины

10.Какова основная проблема романа Булгакова «Мастер и Маргарита»:

- а) добра и зла
- б) вечной любви
- в) милосердия

11.Кто в романе «Мастер и Маргарита» является воплощением зла?

- а) Воланд
- б) Пилат
- в) Азазелло

12.Кто в романе «Мастер и Маргарита» творит добро?

- а) Иешуа
- б) Воланд
- в) Маргарита

13.Чей это портрет в романе Булгакова «Мастер и Маргарита»:

«...плечистый, рыжеватый, вихрастый молодой человек в заломленной на затылок клетчатой кепке – был в ковбойке, жеваных брюках и черных тапочках?»

- а) Коровьева
- б) Азазелло
- в) Бездомного

14.Кому принадлежат слова в романе Булгакова «Мастер и Маргарита»:

«...всякая власть является насилием над людьми, и настанет время, когда не будет власти ни кесарей, никакой-либо иной власти. Человек перейдет в царство истины и справедливости, где вообще не будет надобна никакая власть»?

- а) Мастера
- б) Левия Матвея
- в) Иешуа Га-Ноцри

15.Какое из произведений М. Булгакова отражает пережитое им в Киеве?

- а) «Театральный роман»
- б) «Записки на манжетах»
- в) «Белая гвардия»

16. Какое из произведений М. Булгакова можно считать эпилогом «хождения по мукам» русской интеллигенции

- а) «Белая гвардия»
- б) «Дни Турбиных»
- в) «Бег»

17. Чей это портрет в романе Булгакова «Мастер и Маргарита»:

«Этот человек был одет в старенький и разорванный голубой хитон. Голова его была прикрыта белой повязкой с ремешком вокруг лба... Под левым глазом человека был большой синяк, а в углу рта – ссадина с запекшейся кровью»?

- а) Берлиоза
- б) Иешуа Га-Ноцри
- в) Понтырева

18. Кому принадлежат слова в романе Булгакова «Мастер и Маргарита»:

«Я знаю пять языков, кроме родного, английский, французский, немецкий, латинский и греческий. Ну, немножко еще читаю по-итальянски»?

- а) Мастеру
- б) Берлиозу
- в) Коровьеву

19. Кто был любимым драматургом М.А. Булгакова?

- а) Гоголь
- б) Мольер
- в) Чехов

20. Кому из героев романа М.А. Булгакова «Мастер и Маргарита» принадлежат слова:

«Рукописи не горят»?

- а) Мастеру
- б) Маргарите
- в) Воланду

21. Какое произведение М. Булгакова заканчивается словами

«Вот он! Это он – королевский комедиант с бронзовыми пряжками! И я, которому никогда не суждено его увидеть, посылаю ему свой прощальный привет!»

- а) «Пушкин»
- б) «Жизнь господина де Мольера»
- в) «Иван Васильевич»

22. Чей это портрет в романе М.А. Булгакова «Мастер и Маргарита»:

«Это была молодая женщина лет двадцати, необыкновенного по красоте сложения, но с какими-то беспокойными и назойливыми глазами»?

- а) Маргариты
- б) Наташи
- в) Фриды

23. Кому принадлежат слова в романе Булгакова «Мастер и Маргарита»:

«В праздничный вечер верующий уходит неизвестно зачем за город, покинув пасхальную трапезу, и там погибает...» ?

- а) Понтию Пилату
- б) Мастеру
- в) Иешуа Га-Ноцри

24. Чей это портрет в романе М.А. Булгакова «Мастер и Маргарита»:

«...бритый, темноволосый, с острым носом, встревоженными глазами и со свешивающимся на лоб клоком волос человек примерно лет тридцати восьми»?

- а) Берлиоза
- б) Мастера
- в) Левия Матвея

25. В каком произведении Булгакова звучат слова:

«Разруха не в клозетах, а в головах»?

- а) «Роковые яйца»
- б) «Мастер и Маргарита»

в) « Собачье сердце»

Критерии оценивания:

«5» - 80% - 100% правильных ответов

«4» - 60% - 80% правильных ответов

«3» - 40% - 60% правильных ответов

«2» - менее 40% правильных ответов

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Контрольные работы
по дисциплине Литература

Тема 1.2. Жизненный и творческий путь А. С. Пушкина.

Условия выполнения задания: дайте краткий письменный ответ на данные вопросы.

1. Расскажите о воспитании и образовании Евгения Онегина на основании первой главы романа. Включите в свой ответ анализ строф, где рассказывается о домашнем образовании и самообразовании, о воспитании в семье и в свете. Что типического вы находите в воспитании и образовании героя? С какой целью Пушкин столь подробно рассказывает об этом?
2. Опишите кабинет Онегина. Объясните обилие «иноплеменных слов» в описании кабинета героя и вообще в первой главе. С какой целью автор столь подробно рисует кабинет Онегина?
3. Восстановите по первой главе события жизни Онегина в их хронологической последовательности. Почему Пушкин, начиная роман, нарушает хронологию?
4. Каковы были взаимоотношения Онегина со светским обществом? Отличался ли герой от людей света или нет? Разочарованности Онегина Пушкин посвящает строфы XXXVI—LVI. С какой целью автор так подробно повествует об этом?
5. Сопоставьте образы автора и Евгения Онегина: когда, где и при каких обстоятельствах они познакомились, как проводили время (используйте знаменитый рисунок Пушкина — «Пушкин и Онегин на набережной Невы»), что их сближало, что разделяло, в чем они похожи, а в чем нет? Почему Пушкин делает Онегина своим приятелем и в то же время говорит о «разности» между ними? (По первой главе романа.)
6. Как характеризует Пушкин любовь Ленского и предмет его любви — Ольгу (характеризуя Ольгу, обратите внимание на строфы XXI–XXIII)?
7. Во второй главе мы впервые знакомимся с Татьяной. Что формировало характер героини, воспитывало ее убеждения? Каковы они? Почему Пушкин, изображая Ольгу, подробно рисует ее портрет, а портрет Татьяны не дает совсем?
8. Объясняя, почему Татьяна с первого взгляда влюбилась в Онегина, Пушкин пишет: «Пора пришла, она влюбилась» и «Давно ее воображенье... алкало пищи роковой». Объясните оба высказывания, а также и то, почему столь по-разному звучат эти высказывания, почему столь разностильны?
9. Рассказывая читателю о любви Татьяны Лариной, Пушкин параллельно показывает любовь Ольги к Ленскому (2-я глава и конец 4-й), любовь матери Татьяны и Ольги (2-я глава), любовь светских «красавиц недоступных» (3-я глава, строфы XXII–XXV), любовь няни (3-я глава, строфы XVIII–XIX). Какой на этом фоне предстает перед нами любовь Татьяны?
10. Письмо Татьяны к Онегину. Прежде чем проанализировать его, подумайте, почему Пушкин говорит, что «она по-русски плохо знала», почему письмо «писала по-французски», почему поэт, предваряя письмо, говорит: «Кто ей внушал и эту нежность, и слов любезную небрежность? Кто ей внушал умильный вздор, безумный сердца разговор, и увлекательный и вредный?»
11. Проанализируйте сцену объяснения Онегина с Татьяной (глава четвертая, строфы XI–XVI) и строфы XVII, XVIII, где Пушкин объясняет поведение Онегина. А как вы оцениваете ответ и поведения героя в этой сцене?
12. Как передает Пушкин душевное состояние Татьяны, Ольги, Онегина, Ленского в строфах IX–XX шестой главы? Как эти переживания характеризуют героев?
13. В строфах XIII–XIV автор рисует переживания Татьяны, у которой «сердце рвется пополам». Постарайтесь проанализировать ее состояние, понять душевный мир героини, проявляющийся в ее душевном состоянии. Каков он?

14. В строфах XV-XXV автор рассказывает о пребывании Татьяны в доме Онегина. Какое значение имело, по-вашему, для Татьяны знакомство с кабинетом Онегина, чтение его книг? Согласны ли вы с В. Г. Белинским в его оценке этих эпизодов для духовного мира Татьяны?

15. В строфах XXXVI-XXXVIII седьмой главы Пушкин рисует въезд Лариных в Москву и первые впечатления от увиденного. Чьими глазами увиденны разворачивающиеся картины, чьи ощущения передает автор?

16. Каким предстает перед нами московское дворянство в изображении Пушкина в седьмой главе романа? Каково отношение к нему автора?

17. Пушкин, рассказывая о чувстве Онегина к Татьяне в восьмой главе, задается вопросами:

Что с ним? в каком он странном сне!

Что шевельнулось в глубине

Души холодной и ленивой?

Досада? суетность? иль вновь

Забота юности — любовь?

А как вы ответите на эти вопросы? Можно ли сравнить чувства Татьяны к Онегину (гл. 3) с чувствами Онегина?

18. Сопоставьте письмо Татьяны к Онегину (гл. 3) с письмом Онегина к Татьяне (гл. 8), а также сцены объяснения после получения писем (в гл. 4 и 8). Что хочет сказать нам поэт этими сценами, расположенными зеркально?

19. В заключительных строфах восьмой главы происходит прощание автора с читателем и героем. Дайте свой комментарий к этим строфам. Подумайте, почему у романа открытый финал?

Тема 1.4. Творчество Н. В. Гоголя.

Задание 1.

«Гоголь назвал «Мертвые души» поэмой, Белинский определил их жанр как роман. В истории русской литературы утвердилось это определение Белинского; и «Мертвые души», сохранив в подзаголовке слово «поэма», признаны гениальным романом из русской жизни.

Размышляя над жанром «Мертвых душ», великий критик согласился с автором, основываясь на высоком патетическом лиризме Гоголя, на обещании его показать во второй и третьей частях «Россию с другой стороны» и вывести новые лица и новых героев». (Э. Э. Найдич)

1. Почему «Мертвые души» можно назвать и романом, и поэмой? Отвечая на этот вопрос, используйте словарь литературоведческих терминов.

2. Перечитайте лирические отступления в поэме? Какие чувства автора в них переданы?

3. Какую роль в поэме играет образ дороги? Как этот образ помогает показать «широкий охват русской жизни»?

Задание 2.

«Худ.структура «Мертвых душ» очень своеобразна. Сюжет состоит из трех внешне замкнутых, но внутренне связанных между собой звеньев: помещики, городские чиновники и жизнеописание Чичикова. Каждое из этих звеньев помогает обстоятельнее и глубже раскрыть идейный и художественный замысел Гоголя.

Повествование в «Мертвых душах» начинается без обычной для русской прозы экспозиции- деловито и энергично. Мы не знаем, как Чичиков пришел к мысли о покупке мертвых душ, нам неизвестна его прошлая жизнь. Все это откроется только в последней, одиннадцатой, главе. Такое построение сюжета усиливает внутреннюю динамику рассказа». (С.И.Машинский)

1. В чем своеобразие художественной структуры (композиции) «Мертвых душ»?

2. Каков был идейный замысел Гоголя? Как композиция произведения помогает его раскрыть?

3. Какую композиционную роль играет «Повесть о капитане Копейкине»?

Задание 3.

«Дорога в поэме представлена прежде всего в своем прямом, реальном значении- это проселки, по которым колесит чичиковская бричка, - то ухабы, то пыль, то непролазная грязь. Огромны пространства России, здесь можно и заблудиться: Чичиков ехал к Собакевичу, попал к Коробочке, «дороги расползлись во все стороны, как пойманные раки». В знаменитом лирическом отступлении одиннадцатой главы эта дорога с несущейся бричкой неприметно превращается в фантастический путь, по которому летит Русь среди других народов и государств. Неисповедимы пути русской истории («Русь, куда ж несешься ты? дай ответ. Не дает ответа») пересекаются путями мирового развития: «Какие искривленные, глухие, узкие, непроходимые, заносящие далеко в сторону дороги избирало человечество...» Кажется, что это те самые дороги, по которым плутает Чичиков. Символично, что из захолустья Коробочки Чичикова выводит на дорогу неграмотная девочка Пелагея (есть здесь определенная переключка с «Капитанской дочкой»), не знающая, где право, где лево: так и конец пути и его цель неведомы самой России, движущейся неизвестно куда по какому-то наитию («мчится, вся вдохновленная Богом...»)

В образе дороги воплощен и житейский путь Чичикова («Но при всем том трудна была его дорога...»), и творческий путь автора: «И долго ещё определено мне чудной властью идти об руку с моими странными героями...»

Но самое главное – дорога представляет собой путь духовного восхождения героев, всего человечества и самого автора. Один из любимейших символических образов Гоголя – образ лестницы, имеющий богатую мировую традицию. В «Мертвых душах» она представлена в виде символической лестницы, ведущей человеческую душу к совершенству. (В.А.Воропаев)

1. Какую роль в развитии сюжетной линии играет образ дороги?
2. Какое значение вкладывает в этот образ Гоголь?

Система образов поэмы.

Задание 1.

«Наше знакомство с помещиками начинается с Манилова и заканчивается Плюшкиным, и в этом есть своя внутренняя логика. ОТ одного помещика к другому углубляется процесс оскудения человеческой личности, разворачивается все более страшная картина разложения крепостнического общества. Духовный, нравственный мир губернской знати ещё более узок. Мелкий корыстный расчет определяет их поведение, доводит человеческую личность до полной деградации. Завершает этот процесс Чичиков. Ловкий, хитрый, изворотливый, он представляется Гоголю самым страшным явлением в этом зверинце. Недаром последняя, одиннадцатая глава посвящена именно ему». (С. И. Машинский)

1. Как вы думаете, в чем заключается внутренняя логика расположения героев в поэме?
2. Почему Чичиков – самое страшное явление «в этом зверинце»?

Задание 2.

«Почти все персонажи «Мертвых душ» воспринимаются читателем как бы двойным зрением: мы видим их, во-первых, такими, какими они, уверенные в себе, кажутся самим себе, и, во-вторых, такими, какими они, соотнесенные с идеалом писателя, на самом деле являются. Этот контраст между мнимой значительностью и истинной ничтожностью, между высказываемым благородством и подлинной низостью – источник глубокого комизма». (С.И. Машинский)

1. Каким образом Гоголь создает комический эффект в изображении персонажей поэмы?
2. Прочитайте описание «озарения» Манилова. Кем он себя мнит и кем является в действительности? В каком сравнении ирония Гоголя становится особенно едкой?

«Здесь Манилов, сделавши некоторое движение головою, посмотрел очень значительно в лицо Чичикова, показав во всех чертах лица своего и в сжатых губах такое глубокое выражение, какого, может быть, и не видано было на человеческом лице, разве только у какого-нибудь слишком умного министра, да и то в минуту головоломного дела».

Задание 3.

«Герои Гоголя вовсе не обладают заведомо отвратительными, уродливыми качествами, которые необходимо полностью искоренить для того, чтобы исправить человека. Богатырские свойства и практичность Собакевича, хозяйственная бережливость Плюшкина, мечтательность и радушие Манилова, молодецкая удаль и энергия Ноздрева – качества сами по себе неплохие и отнюдь не заслуживают осуждения. Но все это, как любил выражаться Гоголь, льется через край, доведено до излишества, проявляется в извращенной, гипертрофированной форме». (В.А.Воропаев)

1. Согласны ли вы с мнением литературоведа в том, что «герои Гоголя вовсе не обладают заведомо отвратительными, уродливыми качествами»? Что же тогда осуждается писателем?

2. Какие положительные качества, по-вашему, есть в Чичикове? На что он тратит энергию, целеустремленность, изобретательность?

Задание 4.

«Главный путь к постижению России – познание природы русского человека. И поскольку в русских пословицах и поговорках наиболее полно выразились важнейшие особенности национального характера, человеческие качества, одобряемые народом или отвергаемые им, в «Мертвых душах» «пословичный» способ обобщения стал одним из важнейших принципов художественной типизации». (В.А.Воропаев)

1. Почему «пословичный» способ стал важнейшим принципом художественной типизации в поэме Гоголя?

2. Каких героев писатель характеризует, используя следующие пословицы и поговорки:

«Люди так себе, ни то ни се, ни в городе Богдан, ни в селе Селифан».

«Неладно скроен, да крепко сшит».

«Что шилом кольнет, то и сапоги, то и спасибо, и хоть бы в рот хмельного».

«Русский человек задним умом крепок».

«Зацепил – поволок, сорвалось – не спрашивай. Плачем делу не пособить, нужно дело делать».

Задание 5.

«Сила денег для Чичикова вовсе не грубая, внешняя, а внутренняя сила духа, мысли, воли, своего рода бескорыстия, героизма, самопожертвования». (Д.С.Мережковский)

1. Что движет Чичиковым? Для чего ему деньги?

2. Докажите на примерах из текста поэмы, что для Чичикова «сила денег... внутренняя сила духа, воли, ... героизма, самопожертвования».

Задание 6.

«На чем пытается основать свое благополучие Павел Иванович? На мертвых душах! На том, чего нет, что ничего не стоит, чего быть не может! На пустоте. Тщета предприятий и замыслов Чичикова в том, что они лишены духовного основания. Путь Чичикова бесплоден. Бесплодность. Бесплодность эта выражается через мудрость народного изречения о деле, не стоящем выеденного яйца. Именно так говорит о своем «деле» Чичиков, выведенный из себя непонятливостью Коробочки: «Есть из-за чего сердиться! Дело выеденного яйца не стоит, а я буду из-за него сердиться!» (Ю.Манин)

1. Как Гоголь выносит приговор «делу», затянному Чичиковым?

2. В чем причина бесперспективности предприятия героя?

3. В сожженном Гоголем втором томе «Мертвых душ» один из героев говорит: «Презагадочный для меня человек Павел Иванович Чичиков. Ведь если бы с этакой волей и настойчивостью, да за доброе дело!» К какому выводу хотел подвести писатель своего героя и читателя?

Задание 7.

«Гоголь велик в каждом своем зрелом произведении. Это образцы мировой литературы, это тот язык мира, на котором человек познает человечество.

В определенном смысле Гоголь, кажется мне, близок другому русскому гению – Менделееву, потому что, подобно менделеевской таблице химических элементов, он создает таблицу человеческих характеров и образов.

Здесь у него свой метод: он рассматривает то или иное свойство человека – жадность, грубость, хвастовство, - персонифицирует эту черту в одном образе и соответственно получает Плюшкина или Собакевича...» (С.П.Залыгин «Читая Гоголя»)

1. Почему писатель Залыгин сравнивает Гоголя с Менделеевым?
2. Как вы понимаете смысл выражения «таблица человеческих характеров и образов»?
3. Каков главный метод Н.В.Гоголя в изображении характеров?

Тема 1.7. Образ главного героя в романе И. А. Гончарова «Обломов». Роль второстепенных персонажей в романе.

1. Обломов и Штольц – два социальных типа, два «пласта» истории (по роману И.А. Гончарова «Обломов»).
2. Обломов — «коренной народный наш тип».
3. Понятие «обломовщина».
4. Ольга Ильинская и Агафья Матвеевна Пшеницина.

Тема 1.9. Система образов романа И. С. Тургенева «Отцы и дети». Вечные вопросы отцов и детей. Значение романа для творчества Тургенева. Роман в русской критике.

1. Единство общественного и семейного конфликтов в романе И.С. Тургенева «Отцы и дети».
2. Базаров — герой своего времени. Трагическое одиночество героя.
3. «Отцы» и «дети» в романе. Духовный конфликт между поколениями.
4. Испытание любовью. (Базаров и Одинцова)

Тема 2.14. Творчество А. Солженицына.

1. Кто такой Шухов? В чем беда его? В чем вина?
2. Что ожидало героя повести, если бы он не подписал «дело»?
3. Что же это за жизнь в лагере? Как ведет себя Иван Денисович?
4. Какие черты характера ценит в Иване Денисовиче автор? А вы?
5. Как изображены автором другие герои из народа? За что они осуждены?
6. А. Солженицын описал лагерный мир одним днем. И каким?
7. Кто виноват в трагедии Шухова? И других тысяч людей?

Критерии оценки контрольных работ:

Оценка	Результат
2(неудовлетворительно)	Отметка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.
3(удовлетворительно)	студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

	2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого
4(хорошо)	студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1 - 2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1 - 2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
5(отлично)	1) студент полно излагает изученный материал, дает правильное определение языковых понятий; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Карточки-задания
по дисциплине Литература

Тема 1.3. Жизненный и творческий путь М. Ю. Лермонтова.

Условия выполнения заданий: разделиться на 4 группы и дать развернутый письменный ответ на каждый вопрос в данной карточке.

Карточка 1.

1. Какую характеристику дает Печорин Грушницкому? Почему он столь непримирим в своем восприятии этого человека? Почему он высказывает предположение о том, что они столкнутся на другой дороге, и одному несдобровать?
2. Что в поведении Грушницкого толкнуло Печорина к жестокому решению?
3. Было ли убийство Грушницкого неизбежным для Печорина?
4. Что можно сказать о чувствах Печорина после дуэли? Что говорит о его готовности к смерти?
5. Испытывает ли он торжество победы?

Карточка 2. Печорин и Вернер

1. В чем сходство Печорина и Вернера? Какая черта их сближает? В чем их отличие?
2. Почему, «читая в душе друг друга», они не становятся друзьями? Что привело их к отчуждению?
3. Какую роль играет Вернер в поединке Печорина с обществом?

Карточка 3. Печорин и Мери.

1. Почему Печорин затевает игру с Мери?
2. Какие действия Печорина вызывают у Мери ненависть к нему?
3. Как изменилась Мери, полюбив Печорина? Как изменяется отношение Печорина к Мери на протяжении повести?
4. Почему он отказывается жениться на ней? Почему пытается убедить ее, что она не может любить его?

Карточка 4. Печорин и Вера.

1. Почему при воспоминании о Вере сердце Печорина билось сильнее обычного? Чем она не похожа на Мери?
2. Чем объясняется порыв отчаяния Печорина после отъезда Веры? О каких сторонах личности героя говорит этот порыв?
3. Как Лермонтов помогает читателям понять силу чувств героя в этот кульминационный момент?
4. Что читает Печорин перед дуэлью с Грушницким?

Критерии оценки:

- «5» - допущено 0 ошибок.
- «4» - допущена 1 ошибка.
- «3» - допущены 2 ошибки.
- «2» - допущено более 2-х ошибок.

Ролевая игра
по дисциплине Литература

Тема 1.18. «Ни по закону, ни по совести...». Итоговое занятие по роману Ф.М.Достоевского «Преступление и наказание».

Условия выполнения игры: игрокам за ранее раздаются слова, студентам дается возможность ознакомиться с ними и на игре нужно правильно и выразительно строить свою речь, уметь обыгрывать данную ситуацию, уметь корректно по теме задавать вопросы со стороны слушающих.

Тема (проблема) – «Суд над Родионом Раскольниковым».

Концепция – теория Раскольникова антигуманна, поэтому она обречена.

Роли: судья, прокурор, секретарь, основной свидетель обвинения (Порфирий Петрович), подсудимый, адвокат, свидетели защиты (Сонечка Мармеладова, Разумихин, Лужин, представитель Достоевского), присяжные заседатели.

Ожидаемый результат: обобщение знаний по роману Достоевского «Преступление и наказание». Раскрытие сути теории Раскольникова, мотивов преступления. Выяснение того, что помешало Раскольникову жить по его теории, почему он сделал «явку с повинной». Подведение учащихся к выводу Достоевского о страшной опасности, которую таит для человечества осуществление индивидуальных идей и теорий.

Секретарь: Встать, суд идет! Прошу представителей защиты и обвинения занять свои места.

Судья: Прошу всех сесть. Рассмотрению подлежит дело по обвинению в совершении преступления, а именно: умышленное убийство 2-х и более лиц.

Дело слушается в составе: председательствующего судьи _____,
с участием государственного обвинителя _____
и защитника _____.

Переходим к рассмотрению дела по существу. Слово предоставляется государственному обвинителю.

Прокурор: Ваша честь, Раскольников Родион Романович обвиняется в совершении преступления – убийстве коллежской секретарши Алены Ивановны, ее сводной сестры Лизаветы Ивановны, за которым последовал ряд косвенных преступлений: смерть не родившегося ребенка Елизаветы Ивановны, смерть матери Раскольникова, не перенесшей переживаний за любимого сына.

Судья: Подсудимый, Вы свою вину признаёте?

Раскольников: Признаю.

Судья: Расскажите об обстоятельствах совершённого Вами преступления.

Раскольников: Я, Раскольников Родион Романович, бывший студент Петербургского университета, совершил преступление, за которым последовало ещё две смерти. Но меня довели до этого обстоятельства, в которых я оказался:

во-первых, моё нищенское существование;

во-вторых, тяжёлое положение матери и сестры;

в-третьих, я хотел помочь бедным людям, оказавшимся в таком же состоянии, как и я.

А еще, я хотел Наполеоном стать. Я однажды подумал, если бы у Наполеона не было Тулона, Египта, а была бы перед ним старушонка, никому не нужная, задумался ли бы он, преступить или нет. И пришёл к такому выводу, что он бы ни на минуту не задумался. Я хотел Наполеоном стать. Но это всё вздор. Я хотел выйти из создавшегося положения, выйти разом. Я хотел всё изменить. Я не хотел дожидаться всеобщего счастья. Жизнь мне дана один раз, и я должен успеть сделать. Нет! Это всё не то. Я хотел иметь власть над всем человеческим муравейником. Но всё это вздор, почти одна болтовня.

Судья: Господин прокурор, у Вас возникли какие-нибудь вопросы к подсудимому?

Прокурор: Позвольте мне задать вопросы подсудимому позже. Сейчас я прошу пригласить главного свидетеля обвинения, чтобы прояснить присутствующим суть рассматриваемого дела.

Судья: Хорошо, приступим к допросу свидетелей.

Приглашается свидетель обвинения - следователь Порфирий Петрович.

Расскажите суду, что Вы знаете об обвиняемом и деле, расследованием которого занимались

Порфирий Петрович: Уважаемый суд! Я постараюсь объяснить несколько запутанные показания преступника. Видите ли, Раскольников не совсем похож на обыкновенного убийцу, разбойника и грабителя. Убийство, совершенное господином Раскольниковым, можно определить, как философское, ибо причины убийства исходят из его теории. Будучи студентом юридического факультета, Раскольников написал статью «О преступлении», которую впоследствии напечатал в «Периодической речи». В данной статье он и изложил всю суть своей теории. Существуют на свете будто бы некоторые такие лица, которые могут... то есть не то что могут, а полное право имеют совершать всякие бесчинства и преступления, и что для них будто бы и закон не писан. Люди разделяются на «обыкновенных» и «необыкновенных». Обыкновенные должны жить в послушании и не имеют право переступить закона потому что они, видите ли, обыкновенные. А необыкновенные имеют право делать всякие преступления и всячески преступать закон, собственно потому, что они необыкновенные.

Когда я узнал о теории Раскольникова, то сразу же понял, что убийство совершил этот молодой человек, и решил, что он должен сам раскаться в содеянном, переболеть совершенным, и дал ему время все понять и осознать. Когда в беседе он сказал, что может убежать, то я ему ответил: «Нет, Вы не убежите, а если и убежите, то сами воротитесь. Без нас Вам нельзя обойтись. Я уверен, что Вы «страданье надумаете принять», потому что страданье Родион Романыч, великая вещь»!

Судья: Есть ли вопросы к свидетелю? Слово предоставляется защите.

Адвокат: Господин судья, я хочу обратить внимание уважаемого суда на некоторые положительные черты моего подзащитного. Он гуманист, так как обвиняя мир в жестокости, он, прежде всего, говорит о детях. В первом разговоре с Соней Мармеладовой звучит часто вопрос: «а дети?.. А дети-то? Екатерина Ивановна... умрёт скоро, а дети?». В этой любви к детям мы можем ощутить истинный характер Раскольникова. Сильно подействовала на него встреча с Екатериной Ивановной и её детьми. Господин Раскольников, вспомните этот момент.

Раскольников: Когда я вошёл в комнату Мармеладовых, то увидел детей. «Самая маленькая девочка, лет шести, спала на полу, как-то сидя, скорчившись и уткнув голову в диван. Мальчик, годом старше ее, весь дрожал в углу и плакал. Его вероятно, только что прибили. Старшая девочка, лет девяти, высоконькая и тоненькая, как спичка, в одной худенькой и разодранной всюду рубашке и в накинутом на голые плечи бурнусике, стояла в углу возле маленького братика, обхватив его шею, своею длинною как спичка рукой, сдерживала, чтобы он опять не захныкал, и в тоже время следила за матерью своими большими – большими глазами.». Когда Катерина Ивановна стала кричать, то «ребенок проснулся и заплакал, а мальчик задрожал, закричал и бросился к сестре в страшном испуге, почти в припадке. А старшая девочка дрожала, как лист». Мне стало жаль детей и я оставил копейки, которых у меня было не так уж много.

Адвокат: Вот видите, господа, насколько Раскольников добр.

Прокурор: (язвительно). Очень добрый, что тут же пожалел о совершенном поступке и стал еще более мрачным и злобным, пустился в рассуждение о подлости человеческой, припомните эти мысли, обвиняемый.

Раскольников: Конечно, увиденная мною картина, еще раз заставила меня задуматься и еще больше увериться в том, что нет никаких преград к совершению убийства. Ведь, если «подлец человек», то он заслуживает и свою подлую участь.

Прокурор: Вот видите, какое отношение Раскольникова к человечеству?

Адвокат: Господин судья, некоторые свидетели, в силу объективных обстоятельств, не присутствуют в судебном заседании, а дали свои письменные показания. Разрешите зачитать свидетельские показания Софьи Мармеладовой?

Судья: Пожалуйста, господин адвокат.

Адвокат (за Сонечку): Меня зовут Софья Семеновна Мармеладова. Впервые Раскольникова я увидела, когда сбили моего отца. Родион помог доставить бесчувственного папашу домой (иначе так бы и умер безызвестным) и сделал все необходимое для того, чтобы он остался живым. После смерти Раскольников отдал на похороны все гроши, которые были у него. Разве так смог бы поступить каждый, разве это не говорит о его доброй душе. Именно тогда я и обратила внимание на него и потянулась к нему как травинка, которая ищет тепло и защиту. Несмотря на то, что он убил (а человек может совершить ошибку, хотя и жестокую), Родион совершает этот проступок из-за любви к своим близким. Он выступает в роли адвоката, когда меня обвинили в воровстве. А как он раскаивался в содеянном и как

переживал - «лицо всегда грустное, а глаза несли такую боль, что первая мысль была о том, что у него сильная душевная трагедия».

Он мне рассказал о преступлении. Это было раскаяние! Он говорил, как в бреду и была у него сильная лихорадка. Родион утверждал, что его черт надоумил, что убил не ради денег, а потому что старушку считал «вошью», которая всем причиняет боль, в ее лице он видел всех тех, кто унижает людей. Я посоветовала ему пойти на перекресток, встать на колени, поцеловать землю и попросить у людей прощения за убийство.

Перекресток – это крест, значит, просить прощения у Бога, у Земли, которые дали жизнь, ведь одна из заповедей Бога – это «не убий»! Когда он отправился, я тайком пошла за ним. Он искренне встал на колени, поцеловал Землю и хотел раскаться, но люди глухи, не поняли его, назвали пьяницей. И он им не признался, а отправился признаваться в контору. Он сам признался в содеянном!

Адвокат: У защиты есть еще другие свидетели, которые могут рассказать о положительных качествах подзащитного. Пригласите, пожалуйста, Разумихина.

Судья: Приглашается свидетель защиты Разумихин.

Разумихин: Полтора года я знаю Родиона: угрюм, мрачен и горд; в последнее время мнительный и ипохондрик. Великодушен и добр. Чувств своих не любит высказывать.

В бытность свою в университете из последних средств своих помогал одному своему бедному и чахоточному товарищу в течение полугода. Когда же тот умер, Родион ходил за оставшимся в живых старым и расслабленным отцом умершего товарища, поместил старика в больницу, и когда тот умер, похоронил его.

А иногда бывал внешне холоден до бесчеловечия, но всегда очень переживал за своих близких. После того, как он ничего не объяснив ни Дуне, ни матери о своем состоянии, оставив их в страшном испуге, выскочил из комнаты, он умолял меня вернуться обратно, успокоить и не покидать сестру и мать.

Адвокат: Вот видите, господин судья, я считаю, что мой клиент совершил такое преступление как раз из любви к своим близким. Раскольников, что Вы можете сказать об отношении к своей матери и сестре?

Раскольников: Моя мать и сестра очень любили меня, и я им отвечал взаимностью. Я не мог допустить, чтобы мои родные испытывали унижения, особенно сестра, которая ради меня собиралась выйти замуж за Лужина, человека недостойного моей сестры, и быть у него рабыней, а я знал, что она очень гордая и скорее пошла бы в «негры», к плантатору. Я должен был что-то сделать ради нее, чтобы не допустить торговли сестры своей свободой, спокойствием, даже совестью, как Соня своим телом. Я не мог быть идолом, который принимает в жертву жизнь других.

Адвокат: Разве это не подтверждает то, что подсудимый не бездушный человек. А вспомните, как он пожалел девочку на бульваре. «Он бросился защищать ее от жирного франта, несмотря на то, что тот был и сильнее, и крупнее его в два раза и легко мог справиться с нашим героем, а затем Родион пошарил в кармане и вытащил двадцать копеек (нашлись – такие) и отдал извозчику, чтобы ее увезли домой.

Прокурор: «Герой»! Отдал двадцать копеек, а потом пожалел об этом.

Судья: Господин прокурор, я вынужден вынести Вам замечание за язвительные высказывания в адрес подсудимого. Если вы хотите высказаться, дам Вам слово.

Прокурор: Приношу извинения, да, я хотел бы задать вопрос подсудимому.

Судья: Пожалуйста.

Прокурор: От свидетеля Порфирия Петровича мы узнали о какой-то теории, созданной Раскольниковым. Подсудимый, расскажите, в чем заключалась Ваша теория?

Раскольников: Я написал статью о преступлении, основные положения которой сводятся к следующему:

1. Люди делятся на два разряда: обыкновенных и необыкновенных.
2. Обыкновенные люди живут в послушании и любят быть послушными.
3. Необыкновенный человек «имеет право разрешить своей совести перешагнуть через кровь, если того потребует исполнение идеи». Да, я создал эту теорию, так как мир страшен, принять его, примириться с ним – невозможно, поэтому, по моему мнению, нужен человек, который может взять на себя «кровь по совести» и спасти человечество; он имеет право на насилие и убийство ради спасения других. Это должна быть сильная личность, своего рода Наполеон.

Прокурор: Ну, разве это не страшная теория, теория убийцы, которому позволено вершить судьбы человеческие. А самое ужасное - вырисовывается существенный мотив преступления – стремление Раскольникова проверить себя – «вошь или человек», проверить свою теорию.

Я хотел бы пригласить свидетеля, ранее не заявленного. Петра Петровича Лужина. Петр Петрович, что общего вы видите в логике своих поступков и в логике преступления Раскольникова?

Лужин П.П.: У нас много общего, слишком уж сильно похожи наши способы достижения цели. Но цель-то у нас разная. У Раскольникова – это аргументировать свою причастность к сильным людям, повелевающим миром, у меня – употребить преимуществами этих людей без каких-либо доказательств. Я – крайнее проявление теории Раскольникова, я – это то, что будет, если все начать пользоваться теорией: "Возлюби, прежде всех, одного себя, потому что все на свете на личном интересе основано. Возлюбишь одного себя, то и дела свои обделаешь как следует ..." Раскольников понимал где-то сильно в душе, что я живу по таким же принципам, как и он, оттого я и стал ему противен. Он как бы видит наяву воплощение своей теории и уже наперед знает, что она провальна.

Прокурор: В чём суть вашей теории «кафтанов»?

Лужин П.П.: Если мне, например, до сих пор говорили: "возлюби", и я возлюблял, то что из того выходило? Выходило то, что я рвал кафтан пополам, делился с ближним, и оба мы оставались наполовину голы, по русской пословице: "Пойдешь за несколькими зайцами разом, и ни одного не достигнешь" или "Во всем есть черта, за которую перейти опасно; потому что, раз переступив, воротиться назад невозможно".

Адвокат: Какие вы преследовали цели, подложив Соне 100 рублей и обвинив её в воровстве? Зачем вы собирались жениться на Дуне?

Судья: Лишь для того, чтобы опорочить Раскольникова в глазах семьи, я готов был погубить даже Соню. И я прямо говорил о том, что предпочитаю брать невесту "из бедных", чтобы было потом чем попрекать. Вот она реализация Раскольниковской теории в самом худшем ее проявлении.

Судья: Есть ли еще вопросы к этому свидетелю? Если нет, я хочу пригласить главного свидетеля этого преступления, автора романа «Преступление и наказание», Достоевского Федора Михайловича. Как вы относитесь к тому, что совершил ваш герой?

Достоевский Ф.М.: Конечно же, отрицательно. Я, как автор романа, постоянно наблюдал за состоянием души своего героя. Я хочу обратить ваше внимание на то, какая внутренняя борьба ни на минуту не утихает в Раскольникове. Его мучает не примитивный вопрос: убивать или не убивать, а всеохватная проблема: подлец ли человек, весь вообще род, те есть человеческий. Рассказ Мармеладова о великой Сониной жертве (своего рода Рафаэлевской «Мадонны»), письмо матери о судьбе сестры Дунечки, сон о Савраске, наблюдения за окружающей жизнью – все это вливается в общий поток сознания Раскольникова. Встреча с Лизаветой, воспоминания о недавнем разговоре в трактире студента и офицера об убийстве старухи-процентщицы подводят Раскольникова к решению. Все это первопричины к преступлению.

Судья: Как вы, человек уважаемый и много испытавший в своей жизни, могли написать произведение, в котором ваш герой должен был пройти столько испытаний и, в конце концов, совершить убийство, разве это гуманно, чтобы один человек испытывал такие психологические нагрузки, ведь так легко и с ума сойти?

Достоевский Ф.М.: Видите ли, господин судья, у человека, возмнившего себя властелином мира, начинается распад сознания, человек теряет разум, его охватывает то болезненная тревога, то панический страх, то полная апатия. Он уже не владеет своей ни мыслью, ни волей, ни чувствами. И поэтому он должен был пройти тяжелый путь психологической нагрузки, что, в конечном счете, должно было привести его раскаяться на перекресток, что, собственно говоря, и является крестом, припасть к оскверненной им земле, потому что все, что рождено на земле, дано Богом, и никто не имеет право забрать жизнь, подаренную им.

Судья: Итак, подведем итог нашего заседания. Господин обвинитель, выскажите свою точку зрения по данному делу.

Прокурор: Слова «убить» и «ограбить» могут направить мысль читателя по ложному пути. Дело заключается в том, что Раскольников убивает совсем не для того, чтобы ограбить. И совсем не потому, что живет в нищете, что «среда заела». Разве не мог бы он, не дожидаясь денег от матери и сестры, обеспечить себя материально, как сделал это Разумихин? Человек в романе изначально свободен и сам совершает свой выбор. В полной мере относится это и к Раскольникову. Но он выбирает не труд, не какой другой путь выхода из создавшегося положения. Он находит более легкий путь для достижения цели, а так же проверяет и свою теорию. Он выбирает УБИЙСТВО – это результат его свободного выбора, убийство Алены Ивановны. За этим убийством последовало еще несколько смертей.

Адвокат: «Молодой человек... в лице Вашем я читаю как бы некую скорбь», - сказал Мармеладов. Разве это не лучшая черта Раскольникова. Неутомимая скорбь, вызванная несовершенством жизни, руководствовала мыслями моего подзащитного. Достоевский вкладывает в его уста слова, близкие и самому писателю: «Страдание и боль всегда обязательны для широкого сознания и глубокого сердца. Истинно великие люди должны ощущать на свете великую грусть». Я считаю, что мой подзащитный пережил тяжелую душевную травму, и поэтому мы должны более гуманно отнестись к его будущей судьбе. В жизни свершается много преступлений, но страдающий человек заслуживает прощения. Я прошу суд, господ присяжных, прежде чем вынести приговор прислушаться к моим доводам и смягчить приговор.

Судья: Предоставляется последнее слово подсудимому. Что вы можете сказать в свое оправдание?

Раскольников: Уважаемый суд и все присутствующие, я совершил проступок, за который очень раскаиваюсь. Я – подлец! Но прошу вас обратить внимание на то, что в мире совершается очень много злодеяний. Почему лупить людей бомбами, правильной осадой более эстетично, чем то убийство, которое совершено мной? На меня, конечно же, сильно повлияли стечение обстоятельств, особенно письмо матери, семья Мармеладовых и девочка на бульваре. И следуя своему идеалу Наполеона, я решился на преступление, забыв, что я один из тех же «униженных и оскорбленных», кого хотел защитить. Я признаю свою ошибку и готов понести любое наказание. Прошу суд учесть мое чистосердечное раскаяние.

Судья: Выслушав обе стороны, суд удаляется для вынесения приговора.

Секретарь: Встать, суд идет!

Достоевский Ф.М.: Дорогие друзья, пока суд выносит свой вердикт, на правах автора романа, я хочу сказать еще несколько слов. Я не мог говорить об этом ранее, чтобы не оказывать давление на суд. Вы живете в сложное, драматичное время, когда в мире льется кровь направо и налево. Как часто затирается ее цена! Но нельзя, чтобы затиралась! Нельзя, чтобы в нашем мире кем бы то ни было утвердилось право на собственную избранность, исключительность, раскольническое право на насилие. Условия жизни не снимают ответственности с человека. Общественный строй может быть каким угодно, но человек должен жить вечными заповедями: «Не убей!», «Не укради», «Возлюби ближнего как самого себя». Человек должен воспитывать в себе совесть.

Я и написал этот роман, для того, чтобы сказать читателям всех времен, что «невозможно делать добро с помощью насилия и жестокости», что нет таких причин и обстоятельств, которые могли бы оправдать бесчеловечность идей и поступков. Я твердо знаю, что каждый должен иметь Бога в душе. Бог в душе – это та свеча совести, которая изначально горит в каждой человеке. Нельзя, никак нельзя допустить, чтобы эти свечи погасли! И поэтому вечно мое утверждение, что «Мир спасет красота и любовь». У меня все господа.

Секретарь: Встать, суд идет!

Судья: Петербургский городской суд признал господина Раскольникова виновным в совершении тяжкого преступления: убийстве Алены Ивановны и Елизаветы Ивановны и разработке (попытке воплотить в жизнь) антигуманной, бесчеловечной теории и приговорил бывшего студента Раскольникова к восьми годам каторжных работ. Подсудимый, Вам понятен приговор?

Раскольников: Понятен.

Судья: Стороны могут обжаловать приговор, в установленном законом порядке. На этом судебное заседание закрыто.

Заключительное слово преподавателя: Ну что же, вот и свершился суд. А теперь прошу высказаться, был ли суд справедливым, или предвзятым? Может быть, кто-то сумеет назвать какие-либоотягчающие, или смягчающие вину Раскольникова обстоятельства, которые не были выявлены в ходе судебного разбирательства? Судья объявил о возможности обжалования приговора. Как Вы думаете, какая-нибудь из сторон будет обжаловать?

И в заключении, хотелось бы еще раз задать вопрос: имеет ли теория Раскольникова право на существование? Почему?

Спасибо всем за внимание.

Критерии оценки:

Отметка «5»: ответ обнаруживает прочные знания и глубокое понимание текста изучаемого произведения; умение объяснить взаимосвязь событий, характер и поступки героев, роль художественных средств в раскрытии идейно-эстетического содержания произведения; привлекать текст для аргументации своих выводов; раскрывать связь произведения с эпохой; свободно владеть монологической речью.

Отметка «4»: ставится за ответ, который показывает прочное знание и достаточно глубокое понимание текста изучаемого произведения; за умение объяснить взаимосвязь событий, характеры и поступки героев и роль основных художественных средств в раскрытии идейно-эстетического содержания произведения; умение привлекать текст произведения для обоснования своих выводов; хорошо владеть монологической литературной речью; однако допускают 2-3 неточности в ответе.

Отметка «3»: оценивается ответ, свидетельствующий в основном знание и понимание текста изучаемого произведения, умение объяснять взаимосвязь основных средств в раскрытии идейно-художественного содержания произведения, но недостаточное умение пользоваться этими знаниями при анализе произведения. Допускается несколько ошибок в содержании ответа, недостаточно свободное владение монологической речью, ряд недостатков в композиции и языке ответа, несоответствие уровня чтения установленным нормам для данного класса.

Отметка «2»: ответ обнаруживает незнание существенных вопросов содержания произведения; неумение объяснить поведение и характеры основных героев и роль важнейших художественных средств в раскрытии идейно-эстетического содержания произведения, слабое владение монологической речью и техникой чтения, бедность выразительных средств язык

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Составление таблицы
по дисциплине Литература

Тема 2.4. Тема России в творчестве А. Блока.

Условия выполнения задания: заполнить таблицу, используя примеры из текста. (пример заполнения смотреть в приведенной ниже таблице).

Стихия цвета	«Черный вечер. Белый снег» Черное - старое, уходящее, белое - новое, устремленное в будущее. Жестокое разделение - таково время, никаких полутонов. А еще в поэме возникает красный цвет - цвет знамени, крови, революции.
Стихия музыки	
Стихия природы	
Стихия душ человеческих	
8 глава	
11 глава	
Стихия вседозволенности	
Появление Иисуса Христа	

Критерии оценки:

- «5» - даны аргументированные ответы, логически построенные и подкреплённые цитатами;
- «4» - менее стройные продуманные ответы;
- «3» - нет цитатного материала и обобщений;
- «2» - ответы не подготовлены.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Семинар
по дисциплине Литература

Тема 1.14. Жизнь и творчество М.Е.Салтыкова-Щедрина. Своеобразие сказок. «История одного города» М. Е. Салтыкова-Щедрина.

1. Подробно расскажите о правлении одного-двух градоначальников.
2. Напишите сочинение-миниатюру на тему «Город Непреклонск — фантазия или реальность?».
3. Составьте план статьи учебника «Проблематика и поэтика сатиры «Истории одного города».
4. Подготовьте доклады: «Приемы сатиры в «Истории одного города», «История одного города» — социально-политическая сатира на современное государственное устройство».

Тема 2.1. Жизнь и творчество А.П.Чехова. Пьеса «Вишневый сад».

1. «Художественная литература потому и называется художественной, что рисует жизнь такою, какова она есть на самом деле. Ее назначение — правда, безусловная и честная», — писал Чехов. Какую же «безусловную и честную» правду мог увидеть Чехов в конце XIX века? (Разрушение дворянских усадеб, переход их в руки капиталистов.)
2. Как эта тема показана в «Вишневом саде»?
3. Что олицетворяет Фирс? А Яша?
4. Как показывает Чехов оскудение дворянства? Почему Гаев и Раневская отказываются от предложения Лопахина?
5. Как трактуется образ Лопахина? Почему его не любит Гаев?
6. Какую роль в пьесе играет аукцион? Почему он выведен за сцену?
7. Как вы думаете. А что же главное в пьесе? (Отношения людей, различных общественных классов, но вне враждебности и непримиримой борьбы.)

Критерии оценки устных ответов:

«5»

- 1) ученик полно излагает изученный материал, дает правильное определение языковых понятий;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;
- 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

«4»

ученик дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1 - 2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1 - 2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

«3»

ученик обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого

«2»

ставится, если ученик обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Критерии оценки сочинения:

ОЦЕНКА	РЕЗУЛЬТАТ
2(неудовлетворительно)	ставится за сочинение, в котором не понята и не раскрыта тема, налицо плохое знание текста произведения, преобладают общие фразы, не подтвержденные литературным материалом; изложение носит трафаретный характер или сводится к простому пересказу произведения или учебника, имеются серьезные нарушения последовательности в выражении мыслей, отсутствуют выводы и обобщения.
3(удовлетворительно)	ставится за сочинение, в котором дан в основном правильный, но схематичный ответ на тему или допущены отдельные отклонения от темы, неточности в изложении фактического материала, нарушения последовательности изложения мыслей.
4(хорошо)	ставится за сочинение, дающее в целом правильный и достаточно полный ответ на тему, обнаруживая хорошее знание текста, умение пользоваться литературным материалом, делать необходимые выводы и обобщения, писать правильным литературным языком, но содержащее отдельные неточности в выражении мыслей.
5(отлично)	может быть выставлена, если есть прямой и исчерпывающий ответ по теме, обнаружено отличное знание и глубокое понимание текста художественного произведения, а также умение пользоваться литературным материалом для раскрытия темы, давать оценку излагаемым фактам, логически последовательно и аргументировано излагать свои мысли, писать правильным и выразительным литературным языком.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Темы для сочинения

Тема 2.8. Жизнь и творчество А. М. Горького. Ранние романтические рассказы. Роман «Фома Гордеев» (обзор).

Условия выполнения: выбрать одну из предложенных тем и дать развернутый письменный ответ в виде сочинения-рассуждения.

1. Система персонажей пьесы М. Горького "На дне".
2. Своеобразие конфликта и композиции пьесы М. Горького "На дне".
3. Что лучше: истина или сострадание? (По пьесе М. Горького "На дне".)
4. Человек и правда в пьесе М. Горького "На дне".
5. Пьеса М. Горького "На дне" как социально-философская драма.
6. Проблематика добра и правды в пьесе М. Горького "На дне".
7. Социальное и философское в драме М. Горького "На дне".
8. "Бывшие люди" в системе персонажей пьесы М. Горького "На дне".
9. Злая правда и утешающая доброта в изображении М. Горького (по пьесе "На дне").
10. Система лейтмотивов в композиции пьесы М. Горького "На дне".
11. Литературная цитата и народная мудрость в высказываниях персонажей пьесы М. Горького "На дне".
12. Странник Лука как личность в изображении М. Горького (по пьесе "На дне").
13. Средства выражения авторской позиции в пьесе М. Горького "На дне".
14. Проблемы человеческого общения в пьесе "На дне" М. Горького.
15. Вне сюжетные элементы в пьесе М. Горького "На дне".
16. Мечтатели и скептики в системе персонажей пьесы М. Горького "На дне".
17. Сатин и Лука в пьесе М. Горького "На дне".
18. Обвинители и защитники Луки в пьесе М. Горького "На дне".
19. Художественное своеобразие пьесы М. Горького "На дне".

Критерии оценки сочинения:

ОЦЕНКА	РЕЗУЛЬТАТ
2(неудовлетворительно)	ставится за сочинение, в котором не понята и не раскрыта тема, налицо плохое знание текста произведения, преобладают общие фразы, не подтвержденные литературным материалом; изложение носит трафаретный характер или сводится к простому пересказу произведения или учебника, имеются серьезные нарушения последовательности в выражении мыслей, отсутствуют выводы и обобщения.
3(удовлетворительно)	ставится за сочинение, в котором дан в основном правильный, но схематичный ответ на тему или допущены отдельные отклонения от темы, неточности в изложении фактического материала, нарушения последовательности изложения мыслей.
4(хорошо)	ставится за сочинение, дающее в целом правильный и достаточно полный ответ на тему, обнаруживая хорошее знание текста, умение пользоваться литературным материалом, делать необходимые выводы и обобщения, писать правильным литературным языком, но содержащее отдельные неточности в выражении мыслей.
5(отлично)	может быть выставлена, если есть прямой и исчерпывающий ответ по теме, обнаружено отличное знание и глубокое понимание текста художественного произведения, а также умение пользоваться литературным материалом для раскрытия темы, давать оценку излагаемым фактам, логически последовательно и аргументировано излагать свои мысли, писать правильным и выразительным литературным языком.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Темы презентаций
по дисциплине Литература

Тема 2.13. Русская литература времен ВОВ. Поэзия ВОВ. Тема подвига народа в произведениях о ВОВ.

1. Лирика военных лет.
2. Обзорное рассмотрение лирики А.А.Суркова, К.М.Симонова, М.В.Исаковского с опорой на музыкальные интерпретации ряда произведений.
3. Проза и публицистика военных лет.
4. Обзорное рассмотрение публицистики и прозаических произведений О.Берггольц, Б.Ахмадулиной.

Тема 2.15. Авторская песня.

1. Б. Окуджава, Ю. Визбор, А. Городницкий – основоположники жанра авторской песни.
2. Творчество В. Высоцкого, Сергея и Татьяны Никитиных, О. Митяева, Александра Розенбаума.
3. Что брали барды 60-80-х годов из профессиональной поэзии и что отрицали в ней.
4. Состояние авторской песни сегодня.
5. Есть ли будущее у авторской песни.

Критерии оценки:

Критерии	Макс. Кол-во баллов	Самооценка.	Оценка группы	Оценка Преподавателя.
Структура презентации				
Правильное оформление титульного листа	10			
Наличие понятной навигации	10			
Отмечены информационные ресурсы,	10			
Логическая последовательность информации на слайдах	10			
Оформление презентации				
Единый стиль оформления	10			
Использование на слайдах разного рода объектов	10			
Текст легко читается, фон сочетается текстом и графическими файлами	5			
Использование анимационных объектов	5			
Правильность изложения текста	10			

Использование объектов, сделанных в других программах	10			
Содержание презентации				
Сформулированы цель, гипотезы	10			
Понятны задачи и ход исследования	10			
Методы исследования ясны	10			
Эксперимент проведен, достоверность полученных результатов обоснована	10			
Сделаны выводы	10			
Результаты и выводы соответствуют поставленной цели	10			
Эффект презентации				
Общее впечатление от просмотра презентации	100			
Сумма баллов	160			

Отличная работа 160 – 140 баллов

Хорошая работа 139 – 130 баллов

Удовлетворительная работа 129 – 100

Презентация нуждается в доработке 99 – 80

Слабая работа 79 –и ниже...

.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Темы докладов
по дисциплине Литература

Тема 1.13. «Лесков – иконостас русской литературы». Проблемы национального характера в повести Н. С. Лескова «Очарованный странник».

1. Тема странничества в повести Н.С.Лескова «Очарованный странник».
2. Русский национальный характер в повести Н.С.Лескова «Очарованный странник».
3. Образ Ивана Флягина в повести Н.С.Лескова «Очарованный странник».

Тема 2.1. Жизнь и творчество А.П. Чехова. Пьеса «Вишневый сад».

1. Мечты доктора Старцева и их крушение (по рассказу А. П. Чехова «Ионыч»).
2. Материальное и моральное оскудение дворянства (по пьесе А. П. Чехова «Вишнёвый сад»).
3. Прошлое, настоящее и будущее России в пьесе А. П. Чехова «Вишнёвый сад»)
4. Мой любимый рассказ А. П. Чехова.
5. Раневская и Гаев (анализ художественных приёмов, с помощью которых раскрываются эти образы):
6. их отношение друг к другу; 2) их отношение к вишнёвому саду; 3) гаев и Раневская в отношениях с окружающими; 4) их речь; 5) роль второстепенных персонажей в раскрытии образов Раневской и Гаева; авторское отношение к Гаеву и Раневской.
7. Лопахин:
8. различные трактовки образа Лопахина; 2) как раскрывается Лопахин в самохарактеристике? 3) социально-типические и индивидуальные черты Лопахина; 4) Утверждает ли Чехов Лопахина как героя, которому принадлежит будущее?
9. Петя Трофимов и Аня Раневская:
10. 1) будущее в представлении Чехова; 2) роль Пети и Ани в пьесе.

Тема 2.6. Жизнь и творчество С. А. Есенина.

1. Любовь ко всему живому, любовь к родной земле, России.
2. Использование «цветных» эпитетов.
3. Оживление природы, ощущение родства лирического героя с природой, достигаемое использованием олицетворений и метафор.
4. Близость к песенному народному творчеству, особая напевность, музыкальность, лиризм.

Критерии оценки:

- «5» - доклад написан по теме, рассказан с пониманием, речевые ошибки отсутствуют;
- «4» - доклад написан по теме, рассказан с пониманием, присутствуют 2-3 речевые ошибки;
- «3» - мал объём материала, рассказан с речевыми ошибками;
- «2» - содержимое доклада не соответствует теме или не написан.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Вопросы для опроса
по дисциплине Литература

Тема 2.11. Жизнь и творчество А. П. Платонова
(по произведению А. Платонова «В прекрасном и яростном мире»)

1. Что же делает Мальцева лучшим машинистом? Какие доводы для доказательства выдвинутого тезиса приводит рассказчик?
2. Каковы профессиональные качества героя? Что вы можете сказать о его взаимоотношениях с товарищами по работе? Хотелось бы вам работать рядом с человеком, подобным Мальцеву?
3. Основу фабулы рассказа составляет трагическая история: лучший машинист депо попал под суд и оказался в тюрьме. Какое происшествие привело к такому исходу?
4. Подумайте, случайно ли из троих героев рассказа, переживших ужасную грозу, ослеп именно Мальцев?
5. Как ведёт себя Мальцев во время следствия?
6. Почему Платонов называет мир, в котором живёт человек, “яростным”?
7. Какой же должна быть позиция Нотосариэна в этом “яростном” мире? Следует “бороться, искать... и не сдаваться”, несмотря на невзгоды, или всё-таки лучше уступить обстоятельствам?
8. А какова позиция Платонова? Возвращаемся к тексту рассказа «В прекрасном и яростном мире». Ответом на указанный вопрос является в произведении образ повествователя. Докажите это.
9. Почему рассказчик взял Мальцева с собой на паровоз?
10. Что помогло прозреть ослепшему герою?

Критерии оценки:

- «5» - даны аргументированные ответы, логически построенные и подкреплённые цитатами;
- «4» - менее стройные продуманные ответы;
- «3» - нет цитатного материала и обобщений;
- «2» - ответы не подготовлены.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Тексты для анализа
по дисциплине Литература

Тема 1.10. Жизнь и творчество Ф. И. Тютчева. Основные мотивы лирики.

Условия выполнения задания: проанализировать текст, используя план анализа.

План анализа стихотворения:

1. Творческая история создания. Дата написания.
2. Какое место занимает данное стихотворение в творчестве поэта и в истории русской литературы?
3. Какова тема и тональность стихотворения?
4. Объясните смысл названия.
5. Композиция. Основные структурные части.
6. Каков лирический герой, способы его самораскрытия.
7. Изобразительно-выразительные средства и определение их функций:
 - фонетический уровень: мелодика, звукопись, звукоподражание, аллитерация, ассонанс;
 - лексический уровень: синонимы. Антонимы, омонимы, неологизмы, старославянизмы, диалектизмы, жаргонизмы;
 - синтаксический уровень: антитеза, бессоюзие, многосоюзие, градация, инверсия, анафора, эпифора, повтор, риторический вопрос, восклицание;
 - тропы: аллегория, гипербола, литота, метафора, олицетворение, оксюморон, метонимия, сравнение, эпитет.
8. Идея стихотворения.

Есть в осени первоначальной...

Есть в осени первоначальной
Короткая, но дивная пора —
Весь день стоит как бы хрустальный,
И лучезарны вечера...

Где бодрый серп гулял и падал колос,
Теперь уж пусто все — простор везде, —
Лишь паутины тонкий волос
Блестит на праздной борозде.

Пустеет воздух, птиц не слышно боле,
Но далеко еще до первых зимних бурь —
И льется чистая и теплая лазурь
На отдыхающее поле...

Вопросы к стихотворению.

1. Каким вы представляете себе поэта, пишущего эти строки?
2. Стихотворение вызывает у вас светлые или трагичные чувства?

3. Какие образы рождаются у вас при чтении этого стихотворения?
4. Какому жанру близко стихотворение и в чем своеобразие авторской позиции поэта?

Тема 1.10. Жизнь и творчество А. А. Фета. Основные мотивы лирики А.А.Фета.

Я пришел к тебе с приветом...

Я пришел к тебе с приветом,
Рассказать, что солнце встало,
Что оно горячим светом
По листам затрепетало;

Рассказать, что лес проснулся,
Весь проснулся, веткой каждой,
Каждой птицей встрепенулся
И весенней полон жаждой;

Рассказать, что с той же страстью,
Как вчера, пришел я снова,
Что душа все так же счастью
И тебе служить готова;

Рассказать, что отовсюду
На меня весельем веет,
Что не знаю сам, что буду
Петь – но только песня зреет.

Тема 2.5. Творчество В. В. Маяковского.

"Лиличка!"

Вместо письма

Дым табачный воздух выел.
Комната -
глава в крученокском аде.
Вспомни -
за этим окном
впервые
руки твои, иступленный, гладил.
Сегодня сидишь вот,
сердце в железе.
День еще -
выгонишь,
можешь быть, изругав.
В мутной передней долго не влезет
сломанная дрожью рука в рукав.
Выбегу,
тело в улицу брошу я.
Дикий,
обезумлюсь,
отчаяньем иссечась.
Не надо этого,
дорогая,

хорошая,
дай простимся сейчас.
Все равно
любовь моя -
тяжкая гирия ведь -
висит на тебе,
куда ни бежала б.
Дай в последнем крике выреветь
горечь обиженных жалоб.
Если быка трудом уморят -
он уйдет,
разляжется в холодных водах.
Кроме любви твоей,
мне
нету моря,
а у любви твоей и плачем не вымолишь отдых.
Захочет покоя уставший слон -
царственный ляжет в опожаренном песке.
Кроме любви твоей,
мне
нету солнца,
а я и не знаю, где ты и с кем.
Если б так поэта измучила,
он
любимую на деньги б и славу выменял,
а мне
ни один не радостен звон,
кроме звона твоего любимого имени.
И в пролет не брошусь,
и не выпью яда,
и курок не смогу над виском нажать.
Надо мною,
кроме твоего взгляда,
не властно лезвие ни одного ножа.
Завтра забудешь,
что тебя короновал,
что душу цветущую любовью выжиг,
и суетных дней взметенный карнавал
растреплет страницы моих книжек...
Слов моих сухие листья ли
заставят остановиться,
жадно дыша?

Дай хоть
последней нежностью выстелить
твой уходящий шаг.

Критерии оценки:

«5»

1. Содержание работы полностью соответствует теме, демонстрирует отличное знание текста литературного произведения и материалов, привлеченных для раскрытия этой темы (литературоведческих, критических, исторических, философских и т. д.).
2. Фактические ошибки отсутствуют.
3. Содержание излагается последовательно.
4. Работа отличается богатством словаря, разнообразием используемых синтаксических конструкций, точностью словоупотребления.

В целом в работе допускается 1 недочет в содержании и 1-2 речевых недочета.

«4»

1. Содержание работы в основном соответствует теме (имеются незначительные отклонения от темы).
2. Содержание в основном достоверно, но имеются единичные фактические неточности.
3. Имеются незначительные нарушения последовательности в изложении мыслей.
4. Лексический и грамматический строй речи достаточно разнообразен.
5. Стиль работы отличается единством, достаточной выразительностью.

В целом в работе допускается не более 2 недочетов в содержании и не более 3-4 речевых недочетов.

«3»

1. В работе допущены существенные отклонения от темы.
2. Работа достоверна в главном, но в ней имеются отдельные фактические неточности.
3. Обнаружены односторонность или неполнота в раскрытии темы,
4. Допущены отдельные нарушения последовательности изложения.
5. Беден словарь, и однообразны употребляемые синтаксические конструкции, встречается неправильное словоупотребление.
6. Стиль работы не отличается единством, речь недостаточно выразительна.

В целом в работе допускается не более 4 недочетов в содержании и 5 речевых недочетов.

«2»

1. Работа не соответствует теме.
2. В работе заметно тяготение к пересказу, а не анализу.
3. Обнаруживается незнание литературного.
4. Допущено много фактических неточностей текста.
5. Крайне беден словарь, работа написана короткими однотипными предложениями со слабо выраженной связью между ними, часты случаи неправильного словоупотребления.
7. Нарушено стилевое единство текста.

В целом в работе допущено 6 недочетов в содержании и до 7 речевых недочетов.

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Институт транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе
Ж.В.Касимова
«20» июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине **«Иностранный язык»**

специальность: 43.02.14 «Гостиничное дело (квалификация: специалист по гостеприимству) (базовая подготовка)

курс: 1
семестр: 1;2
форма обучения: очная

Воротынец
2019

ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Иностранный язык».

1.1. Область применения программы.

Программа учебной дисциплины «Иностранный язык» предназначена для изучения курса иностранного языка для реализации образовательной программы среднего (полного) общего образования при подготовке специалистов среднего звена.

Основу программы составляет содержание, соответствующее требованиям Федерального компонента государственного стандарта среднего (полного) общего образования. Изучение иностранного языка по данной программе направлено на достижение общеобразовательных, воспитательных и практических задач, на дальнейшее развитие иноязычной коммуникативной компетенции.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина «Иностранный язык» является базовой дисциплиной общеобразовательного цикла.

1.3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины.

Результаты освоения учебной дисциплины:

Освоение содержания учебной дисциплины «Иностранный язык» обеспечивает достижение студентами следующих результатов:

• *личностных:*

- сформированность ценностного отношения к языку как культурному феномену и средству отображения развития общества, его истории и духовной культуры;
- сформированность широкого представления о достижениях национальных культур, о роли английского языка и культуры в развитии мировой культуры;
- развитие интереса и способности к наблюдению за иным способом мировидения;
- осознание своего места в поликультурном мире; готовность и способность вести диалог на английском языке с представителями других культур, достигать взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать в различных областях для их достижения; умение проявлять толерантность к другому образу мыслей, к иной позиции партнера по общению;
- готовность и способность к непрерывному образованию, включая самообразование, как в профессиональной области с использованием английского языка, так и в сфере английского языка;

• *межпредметных:*

- умение самостоятельно выбирать успешные коммуникативные стратегии в различных ситуациях общения;
- владение навыками проектной деятельности, моделирующей реальные ситуации межкультурной коммуникации;
- умение организовать коммуникативную деятельность, продуктивно общаться и взаимодействовать с ее участниками, учитывать их позиции, эффективно разрешать конфликты;
- умение ясно, логично и точно излагать свою точку зрения, используя адекватные языковые средства;

• *предметных:*

- формирование коммуникативной иноязычной компетенции, необходимой для успешной социализации и самореализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире;
- владение знаниями о социокультурной специфике англоговорящих стран и умение строить свое речевое и неречевое поведение адекватно этой специфике; умение выделять общее и различное в культуре родной страны и англоговорящих стран;
- достижение порогового уровня владения английским языком, позволяющего выпускникам общаться в устной и письменной формах как с носителями английского языка, так и с представителями других стран, использующими данный язык как средство общения;
- формирование умения использовать английский язык как средство для получения информации из англоязычных источников в образовательных и самообразовательных целях.

Содержание программы учебной дисциплины «Иностранный язык» направлено на достижение следующих целей:

- формирование представлений об иностранном языке как о средстве приобщения к ценностям мировой культуры и национальных культур;
- формирование коммуникативной компетенции, позволяющей свободно общаться на иностранном

языке в различных формах и на различные темы, в том числе в сфере профессиональной деятельности, с учетом приобретенного словарного запаса, а также условий, мотивов и целей общения;

- формирование и развитие всех компонентов коммуникативной компетенции: лингвистической, социолингвистической, дискурсивной, социокультурной, социальной, стратегической и предметной;
- воспитание личности, способной и желающей участвовать в общении на межкультурном уровне;
- воспитание уважительного отношения к другим культурам и социальным субкультурам.

Основными **задачами** курса являются:

- закрепление навыков чтения и понимания текстов по общественной тематике;
- формирование и закрепление навыков элементарного общения на иностранном языке с применением профессиональной лексики и правил речевого этикета;
- расширение активного словаря студентов, знаний грамматического материала;
- закрепление навыков устного и письменного перевода текстов;
- развитие знаний страноведческого характера и творческого опыта студентов.

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

- значения новых лексических единиц, связанных с тематикой данного этапа и с соответствующими ситуациями общения (1200 - 1400 лексических единиц);
- языковой материал: идиоматические выражения, оценочную лексику, единицы речевого этикета и обслуживающие ситуации общения в рамках изучаемых тем;
- новые значения изученных глагольных форм (видо-временных, неличных), средства и способы выражения модальности; условия, предположения, причины, следствия, побуждения к действию;
- лингвострановедческую, страноведческую и социокультурную информацию, расширенную за счёт новой тематики и проблематики речевого общения;
- тексты, построенные на языковом материале повседневного общения;

уметь: использовать приобретённые знания и умения в практической и профессиональной деятельности, повседневной жизни.

- заполнить анкету/заявление (например, о приеме на курсы, в отряд волонтеров, в летний/зимний молодежный лагерь) с указанием своих фамилии, имени, отчества, даты рождения, почтового и электронного адреса, телефона, места учебы, данных о родителях, своих умениях, навыках, увлечениях и т. п.;
- заполнить анкету/заявление о выдаче документа (например, туристической визы);
- написать энциклопедическую или справочную статью о родном городе по предложенному шаблону;
- составить резюме.

Профессионально ориентированное содержание нацелено на формирование коммуникативной компетенции в деловой и выбранной профессиональной сфере, а также на освоение, повторение и закрепление грамматических и лексических структур, которые наиболее часто используются в деловой и профессиональной речи.

Говорение

- вести диалог (диалог-расспрос, диалог-обмен мнениями/суждениями, диалог-побуждение к действию, этикетный диалог и их комбинации) в ситуациях официального и неофициального общения в бытовой, социокультурной и учебно-трудовой сферах, используя аргументацию, эмоционально-оценочные средства;
- рассказывать, рассуждать в связи с изученной тематикой, проблематикой прочитанных/прослушанных текстов; описывать события, излагать факты, делать сообщения;
- создавать словесный социокультурный портрет своей страны и страны/стран изучаемого языка на основе разнообразной страноведческой и культуроведческой информации;

аудирование:

- понимать относительно полно (общий смысл) высказывания на изучаемом иностранном языке в различных ситуациях общения;
- понимать основное содержание аутентичных аудио- или видеотекстов познавательного характера на темы, предлагаемые в рамках курса, выборочно извлекать из них необходимую информацию;
- оценивать важность/новизну информации, определять своё отношение к ней;

чтение

- читать аутентичные тексты разных стилей (публицистические, художественные), используя основные виды чтения (ознакомительное, изучающее, просмотровое/поисковое) в зависимости от

коммуникативной задачи;

письменная речь

- описывать явления, события, излагать факты в письме личного и делового характера;
- заполнять различные виды анкет, сообщать сведения о себе в форме, принятой в стране/странах изучаемого языка.

1.4. Отведённое количество часов на освоение программы дисциплины:

объём максимальной учебной нагрузки - 116 часов; в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки - 116 часов;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.

2.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной работы.

Вид учебной работы	Объём часов	I семестр	II семестр
Максимальная учебная нагрузка (всего)	116	50	66
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	116	50	66
в том числе:			
практические занятия	116	50	66
Промежуточная аттестация- дифференц. зачёт	-	-	+

2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины «Иностранный язык» для специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

Наименование разделов и тем.	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся.	Объём часов	Уровень усвоения
1	2	3	4
Раздел 1.	Основное содержание		
Тема 1. Введение. Приветствия, прощание. Описание человека.	1. Приветствие, прощание, представление себя и других людей в официальной и неофициальной обстановке. Глагол <i>tobe</i> . Диалог.	2	1
	2. Описание человека (внешность, национальность, образование, личные качества, род занятий, должность, место работы и др.) Беседа.	2	1
Тема 2. Семья и семейные отношения.	3. Лексика по теме. Временная форма <i>TheSimpleTenses</i> .	2	2
	4. Мои родственники. Лексика. Диалог «Моя семья»; имя существительное.	2	2
	5. Мои домашние обязанности. Выполнение грамматических и лексических упражнений. Существительные исчисляемые и неисчисляемые.	2	2
	6. Семейный отдых. Диалог.	2	2
	7. Лексика по теме «Мой дом; моя квартира»; <i>PastSimple</i> . Беседа.	2	2
Тема 3. Описание жилища и учебного заведения (здание, обстановка, условия жизни, техника, оборудование). Распорядок дня студента колледжа.	8. Описание жилища - устная речь. Предлоги времени.	2	2
	9. Наш колледж (техника, оборудование, библиотека и т.д.). Устные высказывания. <i>FutureSimple</i> . Диалог.	2	2
	10. Мой распорядок дня. Устная речь. Лексический футбол.	2	2
	11. Хобби. Досуг. Лексика. Артикль. Артикли определенный, неопределенный, нулевой. Чтение артиклей. Употребление артикля в устойчивых выражениях, с географическими названиями, в предложениях с оборотом <i>there+ tobe</i> .	2	2
Тема 4. Хобби, досуг.	12. Коллекционирование. Виды коллекций. Беседа;	2	2
	13. Виды активности. Диалоги.	2	2
	14. Выставки, музеи. Устная речь. Имя прилагательное. Образование степеней сравнения и их правописание. Сравнительные слова и обороты <i>than, as . . . as, notso . . . as</i> .	2	2
	15. Специальные вопросы. Лексика по теме. Защита проекта 1.	2	2
	16. Описание объекта. Беседа. Наречие. Образование степеней сравнения. Наречия, обозначающие количество, место, направление.	2	2
Тема 5. Описание объекта.	17. Экскурсия по городу. Диалог.	2	2

	18. Выполнение лексических и грамматических упражнений.	2	2
Тема 6. Магазины. Товары.	19. Неопределённые местоимения. Лексические и грамм.упражнения.	2	2
	20. Магазины. Виды магазинов. Беседа.	2	2
	21. Товары.Виды товаров. Диалоги.	2	2
	22. Предлог. Предлоги времени, места, направления и др.	2	2
Тема 7. Еда. Пища. Способы приготовления.	23. Еда. Пища. Лексика, разговорные клише. Неисчисляемые сущ. Many, much; a lot of; little, a little; few, a few. Беседа.	2	2
	24. Еда в Англии. Традиции. Защита проекта 2.	2	2
	25. Контрольная работа.	2	3
	ИТОГО за 1 семестр	50	
Тема 8. Физкультура и спорт, здоровый образ жизни.	26. Спорт. Виды спорта. Спортивные игры. Лексика. Местоимение.	2	2
	27. Здоровый образ жизни. Составление диалогов.	2	2
		2	2
	28. Летние и зимние виды спорта. Беседа по теме. Виды местоимений.		
	29. Водные виды спорта. Лексические и грамм.упр.	2	2
Тема 9. Экскурсии и путешествия.	30. Времена группы Continuous. Лексика по теме.	2	2
	31. Планирование путешествия/Ъш^шв”. Диалог.	2	2
		2	2
	32. Достопримечательности Москвы. Имя числительное.Числительные количественные и порядковые. Дроби. Обозначение годов, дат, времени, периодов. Арифметические действия и вычисления.		
	33. Конструкция Used to + The Infinitive. Беседа по теме.	2	2
Тема 10. Россия, ее национальные символы, государственное и политическое устройство.	34. Россия. Лексика по теме. Беседа по теме.	2	2
	35. Национальные символы страны. Числительные (продолжение)	2	2
	36. Политическая система России. Беседа по теме.	2	2
	37. Государственное устройство России. Беседа по теме.	2	2
Тема 11. Англоговорящие страны.	38. Лексика по теме. Обзор англоговорящих стран. Герундий.	2	2
	39. Великобритания. Географическое положение; климат; флора; национальные символы. Глагол.Глаголыto be, to have, to do, их значения как смысловых глаголов и функции как вспомогательных. Глаголы правильные и неправильные. Беседа.	2	2
		2	2
	40. Госуд.-политическое устройство. Национальные традиции. Диалог.		
	41. Экономика Великобритании. Времена группы Perfect.	2	2
Тема 12. Обычаи, традиции, поверья народов России и англоговорящих стран. Искусство и культура.		2	2
	42. Обычаи и традиции в России. Поверья и приметы. Культура. Диалог.		
	43. Обычаи и традиции в Великобритании. Искусство, культура.	2	2

	Диалог.		
	44. Обычаи и традиции в США. Артикли с географ. названиями. Беседа.	2	2
Раздел 2.	Профессионально - ориентированный.		
Тема 13. Этикет делового и неофициального общения	45. Приветствия в офиц. и неофиц. обстановке. Этикет общения. Нел. формы глаголов.	2	2
	46. Дресс-код. Деловые переговоры. Рол.игра «Собесед.на ярмарке вакансий» Пассивный залог.	2	2
	47. Этикет телефонных разговоров. Лексика. Рол.игра «В офисе» (представл.нового сотрудника); мод. глаголы.	2	2
Тема 14. Правила поведения в ресторане, кафе; деловой обед.	48. Кафе, ресторан. Лексика. Инфинитив, его формы.	2	2
	49. Резервирование столика в ресторане. Лексика. Правила поведения.	2	2
	50. Деловой обед. Конференция «Каким должен быть настоящий профессионал»	2	2
Тема 15 . Выдающиеся личности и исторические события. Исторические памятники.	51. Памятники Всемирного наследия (памятники ЮНЕСКО)Обзор Лексика .	2	2
	52. Ист.событ. и совр.тур.индустрия: Египет, Турция, страны Европы.	2	2
	53. Посещение Греции. Лексика. Сосл.накл. Реклама в гост. бизнесе. Диалоги.	2	2
	54.Сочи. Турист.маршрутыРоссии.Рол.игра «Разработка рекламн. компан».	2	2
	55. Финансовые инструменты; финанс.рынок;Рол.игра «Посещение банка»	2	2
Тема 16. Финансовые услуги и учреждения»	56. Чеки путешественника; банковские карты. Диалоги.	2	2
	57. Платежеспособность. Лексика. Курс и обмен валюты. Диалоги. Ролевая игра «Посещение банка»	2	2
	58. Зачёт.	2	3
	Итого за 2 семестр	66	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.

3.1. Требования к минимальному материально техническому обеспечению.

Для реализации программы дисциплины используются кабинеты иностранных языков.

Оборудование учебных кабинетов: грамматические таблицы; карты стран изучаемого языка; раздаточный материал.

Используются технические средства мультимедийной аудитории.

3.2. Информационное обеспечение обучения.

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

Основные источники:

1. Безкоровайная Г. Т., Койранская Е. А., Соколова Н. И., Лаврик Г. В. PlanetofEnglish: учебник английского языка для учреждений СПО. Изд. 2-е, стер. — М., 2016. CD.

2. Фонетика и грамматика английского языка. Учебное пособие. 2018, Воронежский государственный университет инженерных технологий; - ЭБС «IPRbooks», по паролю.

3. Английский язык. Грамматика (B2)

Гуреев, В. А. Английский язык. Грамматика (B2) : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Гуреев. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 294 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10481-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455685>

Дополнительные источники:

1. Агабекян И.П. Английский язык . Учебное пособие. (Среднее профессиональное образование), Изд. 18-е, стер. - Ростов н/Д: Феникс, 2011. - 318, [1] с.

Базы данных, информационно- справочные и поисковые системы.

-<http://ngiei.mcdir.ru/enrol/index.php?id=14355>- Электронная информационно-образовательная среда НГИЭУ

1. list-english.ru/

2. www.english.ru

3. www.foreign-languages.com.

4. www.efl.ru.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

Контроль знаний студентов проводится в форме текущего, рубежного контроля. Текущий контроль проводится в форме контрольных работ.

Целью всех форм контроля является проверка (устная и письменная) уровня владения студентами изученным языковым материалом и степенью сформированных навыков и умений в различных видах речевой деятельности. Студент получает оценку в I семестре на основе текущей успеваемости и результатов контрольной работы. Студенты допускаются к контрольной работе, предварительно отработав полученные низкие баллы и пропуски занятий; промежуточная аттестация - дифференцированный зачёт во 2 семестре - проводится по билетам; в каждом билете: один вопрос по грамматике и один - тема для беседы.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия (№ занятия и тема)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Знание новых лексических единиц, связанных с тематикой данного этапа и соответствующими ситуациями общения - 1200-1400 лексических единиц.	Темы 1-16; занятия 1-58;	- лексические диктанты; - практика в устной речи; - контрольная работа

Знание грамматического материала: -видо-временные и неличные формы глагола; модальные и вспомогательные глаголы; части речи; артикль; предлоги; залог; Владение лингвострановедческой, страноведческой и социокультурной информацией.	Тема 1, занятие 1; Тема 2, занятия 3,4,5; Тема 3, занятия 7,8,9. Тема 4, занятие 11, 14; тема 5, занятия 15, 16. Тема 6, занятие 19,22; Тема 7, занятия 23,24; Тема 8, занятия 26, 28; Тема 9, занятие 30-33; Тема 10, занятие 35-36;Тема 11, занятие 38-41; Тема 12, занятие 42,43; Тема 13, занятие 45-47; Тема 14, занятие 48,50; Тема 15, занятие 51,52; Тема 16, занятие 55.	- выполнение лексических и грамматических упражнений; - практика в устной речи; - беседа на заданную тему; - выполнение лексических упражнений;
Умение вести диалог: - диалог-расспрос; - диалог-обмен мнениями/суждениями; - этикетный диалог и т.д.	Тема 1, занятие 1-2;Тема 2, занятие 4,6; Тема 3, занятия 9,10;Тема 4, занятие 13;Тема 5, занятие 17; Тема 6, занятие 21; Тема 11, занятие 40; Тема 12, занятие 43.	-беседа на заданную тему; - диалог;
Умение: составить пересказ прочитанных/прослушанных текстов; Описывать события; излагать факты; делать сообщения.	Тема 3, занятие 9; Тема 4, занятия 11,12,14; Тема 5, занятие 16; Тема 7, занятие 24; Тема 8, занятие 29; Тема 9, занятие 32; Тема 10, занятия 36, 37; Тема 11, занятие 41; Тема 12, занятие 42,43; Тема 13, занятие 45; Тема 15, занятие 53; Тема 16, занятие 57.	- работа над текстами; - составление сообщений;
Умение создать словесный социокультурный портрет своей страны и страны изучаемого языка на основе имеющейся страноведческой информации.	Тема 7, занятие 24; Тема 10, занятие 34; Тема 11, занятие 39; Тема 12, занятие 42.	- работа над текстами; - беседа на заданную тему; - подготовка сообщений;
Умение читать аутентичные тексты разных стилей (публицистические, художественные), используя основные виды чтения (ознакомительное, изучающее, просмотровое/поисковое) в зависимости от коммуникативной задачи.	Тема 4, занятия 11,12; Тема 5, занятие 17; Тема 6, занятие 20; Тема 8, занятие 27; Тема 10, занятие 37; Тема 13, занятие 47; Тема 14, занятие 48; Тема 15, занятие 51.	- чтение текстов; - поиск заданной информации по содержанию текстов; - пересказ; - ролевая игра; - конференция;

5. Использование интерактивных форм проведения занятий

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид занятия	Используемый метод
1.	Введение. Приветствия, прощание. Описание человека.	4	практическое № 1-2;	Диалоги; беседа
2.	Семья и семейные отношения.	8	практическое № 3-6;	Беседа, диалоги.
3.	Описание жилища и учебного заведения (здание, обстановка, условия жизни, техника, оборудование). Распорядок дня студента колледжа.	8	Практическое № 7-10;	лексический футбол; беседа; диалог.
4.	Хобби, досуг.	8	Практическое № 11-14;	Диалоги; беседа
5.	Описание объекта.	8	Практическое № 15-18;	Беседа. Диалог.
6.	Магазины. Товары.	8	Практическое № 19-22;	Беседа. Диалоги.
7.	Еда. Пища. Способы приготовления.	4	Практическое № 23-24;	Беседа.
8.	Физкультура и спорт, здоровый образ жизни.	8	Практическое № 26-29;	Беседа, диалоги
9.	Экскурсии и путешествия.	8	Практическое № 30-33 ;	Беседа, диалоги,
10.	Россия, ее национальные символы,	8	Практическое № 34-37;	Беседы по теме.
11.	Страны изучаемого языка.	8	Практическое № 38-41;	Беседа, диалоги,
12.	Обычаи, традиции, поверья народов России и	6	Практическое, № 42-44;	Беседа, диалог.
13.	Этикет делового и неофициального общения	6	Практическое, № 45-47;	Беседа, Ролевая игра.
14.	Правила поведения в ресторане, кафе; деловой	6	№ 48-50;	Конференция
15.	Выдающиеся личности и исторические события.	8	№ 51-54;	Беседа. Ролевая игра:
16.	Тема 16. Финансовые услуги и	8	№ 55-56;	Ролевая игра;

Итоговый контроль-дифференцированный зачет. Зачет проводится по билетам. В каждом билете по 2 вопроса (1- из раздела грамматика, 2-устное сообщение по теме)

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра Сервис

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«28» мая 2019 г., протокол № 7
Заведующий кафедрой
Е.В.Ильчева

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Иностранный язык

43.02.14 Гостиничное дело (квалификация «специалист по гостеприимству»)

курс: 1
семестр: 1, 2
форма обучения: очная

Воротынец
2019

Контрольно-измерительные материалы

Включает контрольно-оценочные материалы текущего контроля по разделам и темам для объективной оценки качества освоения обучающимися содержания учебной дисциплины и промежуточной аттестации с целью выявления соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям ФГОС СПО, а также критерии оценивания.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обеспечивают оперативное управление образовательной деятельностью обучающихся, ее корректировку и выявляют степень соответствия качества образования обучающихся требованиям федерального государственного образовательного стандарта. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета.

ЗАЧЕТНО-ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ МАТЕРИАЛ

Перечень вопросов на дифференцированном зачете (2 семестр)

Ответ на зачете во втором семестре подразумевает раскрытие обучающимся одной из теоретических тем курса грамматики и монолог на одну из предложенных ниже тем.

1. а) Спряжение глагола TO BE
б) рассказ о себе и своих родных.
2. а) Present Simple б) Рассказ о своем рабочем дне.
3. а) Present Continuous б) рассказ о выходном дне.
4. а) Конструкция to be going to б) рассказ о планах на будущее (учеба, профессия)
5. а) There is/there are, б) описание дома или комнаты.
6. а) Степени сравнения прилагательных б) Рассказ о своем хобби.
7. а) Неопределенные местоимения б) описание рецепта любимого блюда
8. а) Артикли - определенный, неопределенный, нулевой; б) Описание любимого магазина или процесса шопинга
9. а) Пассивный залог б) деловые качества в будущей профессии.
10. а) Сослагательное наклонение б) виды туров в зависимости от транспортного средства
11. а) Модальные глаголы б) Способы платежа и оплаты туристических услуг.
12. а) Наречия места и времени б) Авиатуры.
13. а) Предлоги места и времени б) Правила этикета и вежливости при деловых переговорах.
14. а) Косвенная речь (согласование времен) б) Роль науки в современном обществе.
15. а) Артикль с географическими названиями б) Наиболее популярные туры в пределах РФ.
16. а) Инфинитивные конструкции с прилагательным б) Устное описание пешеходного маршрута
17. а) Наречия образа действия б) Речные и морские круизы.
18. а) Герундий б) Экстренные случаи во время путешествия
19. а) Сложное дополнение б) Планирование поездки - ожидания, планы. прогнозы.
20. а) Единственное и множественное число существительных б) Достопримечательности США
21. а) Притяжательные местоимения б) Посещение выставки или музея
22. а) Указательные местоимения б) Экскурсия по любимому городу
23. а) Повелительное наклонение б) Передача инструкции, указаний о соблюдении правил.
24. а) Устойчивые выражения с глаголом DO б) Реклама и распространение информации
25. а) Устойчивые выражения с глаголом have б) Представление информации о турагентстве (бюро)

Критерии оценки ответа на дифференцированном зачете.

Балл	критерий
5 (отлично)	Ставится, если обучающийся полностью раскрыл тему вопроса (вопросов); речь на иностранном языке звучала грамотно, речевых ошибок в произношении или использовании слов и речевых оборотов. Грамматических ошибок не допущено или допущено 1-2 ошибки, не искажающие понимания содержания высказывания. Речь имеет четкую логическую структуру.
4 (хорошо)	Ставится, если обучающийся раскрыл тему вопроса (вопросов) в достаточном объеме; речь на иностранном языке звучала грамотно, но при этом допущено 3-4 ошибки в произношении или использовании слов и речевых оборотов. Грамматических ошибок не допущено или допущено 1-2 ошибки, не искажающие понимания содержания высказывания. Речь имеет четкую логическую структуру
3 (удовлетворительно)	Ставится, если обучающийся частично раскрыл содержание вопроса (вопросов); речь на иностранном языке звучала неграмотно, допущено 5-6 речевых ошибок в произношении или использовании слов и речевых оборотов. Допущено несколько грамматических ошибок, искажающих понимание содержания высказывания. Речь имеет четкой логическую структуру.
2 (неудовлетворительно)	Ставится, если обучающийся допустил более 6 ошибок лексического и грамматического плана, искажающих в значительной степени содержание текста. Речь не связана логически.

Задания для контрольной работы.

Критерии оценки:

Контрольная работа оценивается по пятибалльной шкале следующим образом: стоимость каждого вопроса 1 балл. За правильный ответ студент получает 1 балл. За неверный ответ или его отсутствие баллы не начисляются.

Оценка «5» соответствует 86% – 100% правильных ответов.

Оценка «4» соответствует 73% – 85% правильных ответов.

Оценка «3» соответствует 53% – 72% правильных ответов.

Оценка «2» соответствует 0% – 52% правильных ответов

Задания для контрольной работы.

Задание 1.

Выберите верный вариант.

- 1) Kate is ... than Ann.
a) beautiful b) beautifuler c) more beautiful
- 2) Monkeys are ... than cats.
a) funny b) funnier c) more funnier
- 3) Who is the ... pupil in your class?
a) good b) goodest c) best
- 4) Tom is the ... pupil in the class.
a) bad b) worst c) baddest
- 5) This is a very ... story.
a) good b) gooder c) better
- 6) Summer is ... than autumn.
a) good b) gooder c) better

- 7) Mrs Smith is the ... teacher.
 a) best b) badder c) worse
 8) Is Tom ... than his brother?
 a) clever b) cleverer c) more cleverer
 9) This test is the
 a) difficultest b) most difficult c) difficult
 10) This street is ... than that street.
 a) noisier b) more noisier c) noisiest

Задание 2

Раскройте скобки, употребляя глаголы в Present simple

1. I (work) in a bank
2. He (live) in Moscow
3. Anna (have) a shower every day
4. I (like) flowers
5. They (go) to work by bus
6. Tom (play) the piano
7. Cats (drink) milk
8. She (get up) early
9. I (love) you
10. Kristina and Mike (study) English.

Задание 3

Составьте вопрос и отрицание к предложению

1. Kris speaks English very well.
2. His sister is a model.
3. Masha reads magazines every week.
4. They are students.
5. Shops are open at 9 o'clock.
6. She is pretty.
7. Tom lies every time.
8. Marina wears skirts every day.

Задание 4.

4. Составьте специальный вопрос к предложению

1. I live in London (Where)
2. Kris speaks English very well (What language)
3. His sister is a model (Who)
4. I like my phone (What)
5. Masha reads magazines every week (How often)
6. This car is black (What color)
7. Shops are open at 9 o'clock (What time)
8. She is pretty (who)
9. Tom lies every time (How often)
10. Marina wears skirts every day (what)

Задание 5

Choose the correct variant.

Lots of children have got a part-time job. As for me I _____(1) as a paper boy. I _____(2) a paper round twice a week, so I _____(3) at 6.30 on Wednesdays and on Sundays. It _____(4) me about an hour. Sometimes it _____(5) me longer on Sundays because the Sunday papers are very heavy. My parents often _____(6) me any pocket money, but I need it. The newsagent _____(7) me two pounds a weekday and three pounds on Sundays, so in a week I _____(8) five pounds. It _____(9) certainly nice to have some money in your pocket. I _____(10) problems with my job, but I _____(11) getting up early and going out in the rain.

1. a) work b) works c) not work d) not work
2. a) do b) does c) doesn't d) do not
3. a) get up b) do get up c) gets up d) get
4. a) take b) takes c) is take d) is takes
5. a) take b) takes c) is take d) is takes
6. a) do give b) don't give c) does give d) doesn't give
7. a) pay b) pays c) doesn't pays d) don't pay
8. a) get b) gets c) doesn't get d) don't get
9. a) does b) do c) are d) is
10. a) do have b) doesn't have c) have no d) has no
11. a) like b) doesn't like c) like not d) don't like

Вариант 2.

Задание 1.

Choose the correct variant

1. It is _____ in London than in Madrid in autumn.
foggy b) foggier c) the foggiest
2. This elephant is _____ animal in the Zoo.
old b) older c) the oldest
3. January is often _____ month in a year.
cold b) colder c) the coldest
4. It is _____ story in the book.
good b) better c) the best
5. It is a _____ day today but yesterday it rained.
sunny b) sunnier c) the sunniest
6. Happiness and health are (important) than money.
a) the most important; b) more important; c) most important; d) the more important; e) importanter.
7. Is Pat (intelligent) than Brian?
a) more intelligent; b) the more intelligent; c) most intelligent; d) intelligenter; e) the most intelligent.
8. The 21st of June is (long) day in the northern hemisphere.
a) longer; b) the longer; c) the longest; d) the most long; e) the longer.
9. It is (cheap) restaurant in the town.
a) cheaper; b) cheapest; c) the most cheap; d) the cheapest; e) more cheaper.
10. He is (old) than all the students.
a) older; b) the most old; c) the oldest; d) more old; e) the older.

Задание 2

Раскройте скобки, используя глагол во времени Present Simple

1. Rachel (to love) hunting wild deer.
2. Margaret and Michael (to be) fond of jogging in the morning.
3. I (to live) separately from my parents.
4. She (to hate) getting up early.
5. We (to offer) you our best service.
6. They (to prefer) working long hours instead of having some rest.
7. He (to want) to be a surgeon in future.
8. My brother (to visit) our granny regularly.
9. She (not to attend) classes on Saturday.
10. We (to catch) a bus to the countryside every weekend.

Задание 3.

Составьте вопрос и отрицание к каждому из предложений

1. She gets up early on weekdays.

2. Margaret is a real culture vulture.
3. We are coach potatoes, because we hate going out or doing anything.
4. Bob and Tom enjoy playing football on Sundays.
5. He knows that the bus is late.
6. The bus stops here and we can catch it.
7. Michael has a wife and two kids.
8. On Saturday he swims from 10 to 12.
9. The flat has three rooms.
10. There is a table in the middle of the room.

Задание 4.

Составьте специальный вопрос к предложению

1. He is a zoo keeper. (who)
2. His family lives in Madrid. (where)
3. We depart at 7 o'clock. (when)
4. We cancel the meeting for the safety reasons. (why)
5. He is very busy and hates cooking. (why)
6. She can speak English fluently. (how).
7. There are 3 sweets on the table. (how many).
8. I have been learning German for 6 years. (how long)
9. We are first year students from Russia. (where)
10. I am wearing a blue T-shirt. (what colour)

Задание 5.

Choose the correct variant

People 1. ____ for different reasons. Some of us go on a vacation, others on business. However, no matter what place and for what purpose you 2. ____ to visit, the most important thing is 3. ____ a hotel that can offer you some decent service and comfortable accommodation. Perhaps, if you 4. ____ short on money luxury suite is not 5. ____ . So, 6. ____ of your budget and 7. ____ the expenditures in advance. If you travelling by your own car, 8. ____ sure the hotel, chosen by you has a parking lot. Do not forget 9. ____ enough money with you. And never 10. ____ your wallet anywhere.

1. a) travelling b) to travel c) travel d) travelled
2. a) plan b) are planning c) to plan d) planned
3. a) to choose b) choosing c) chose d) chosen
4. a) is b) am c) are d) to be
5. a) enough b) suitable c) comfortable d) convenient
6. a) regard b) minimise c) think d) forget
7. a) read b) plan c) calculate d) remember
8. a) make b) do c) take d) get
9. a) to have b) having c) has d) had
10. a) take b) stay c) stand d) leave

Ответы на задания контрольной работы

Вариант 1.

Задание 1.

1 c; 2 b; 3 c; 4 b; 5 a; 6 c; 7 a; 8 b; 9 b; 10 a

Задание 2.

1. Work, 2 lives, 3 has, 4 like, 5 go, 6 plays, 7 drink, 8 gets up, 9 love, 10 study

Задание 3

1. Kris speaks English very well. – Does Kris speak English well? Kris does not speak English well.
2. His sister is a model. – Is his sister a model? His sister is not a model.

3. Masha reads magazines every week. – Does Masha read magazines every week? Masha does not read magazines every week.
4. They are students. – Are they students? They are not students.
5. Shops are open at 9 o'clock. – Are the shops open at 9 o'clock? They shops are not open at 9 o'clock.
6. She is pretty. – Is she pretty? She is not pretty.
7. Tom lies every time. – Does Tom lie? Tom does not lie или: Tom never lies.
8. Marina wears skirts every day. – Does Marina wear skirts every day? Marina does not wear skirts every day.

Задание 4.

4. Составьте специальный вопрос к предложению

1. I live in London (Where) – Where do you live?
2. Kris speaks English very well (What language) What language does he speak well?
3. His sister is a model (Who) Who is a model?
4. I like my phone (What) What do you like?
5. Masha reads magazines every week (How often) How often does she read magazines?
6. This car is black (What color) What colour is that car?
7. Shops are open at 9 o'clock (What time) What time are the shops open?
8. She is pretty (who) Who is pretty?
9. Tom lies every time (How often) How often does he lie?
10. Marina wears skirts every day (what) What does she wear?

Задание 5.

1 a; 2a; 3a; 4 b; 5 b; 6 b; 7 b; 8 a; 9 d; 10 c; 11 d

Ответы к варианту 2.

Задание 1

1 b; 2c; 3c; 4 c; 5a; 6 b; 7 a; 8 c; 9 d; 10 a

Задание 2

1. Loves	6 prefer
2 are	7 wants
3 live	8 visits
4 hates	9 does not attend
5 offer	10 catch

Задание 3

Составьте вопрос и отрицание к каждому из предложений

1. She gets up early on weekdays. – Does she get up early on weekdays? She does not get up early on weekdays
2. Margaret is a real culture vulture. – Is Margaret a culture vulture? Margaret is not a culture vulture
3. We are coach potatoes, because we hate going out or doing anything. Are we coach potatoes? We are not coach potatoes.
4. Bob and Tom enjoy playing football on Sundays. Do Bob and Tom enjoy playing football on Sundays? Bob and Tom do not enjoy playing football on Sundays.
5. He knows that the bus is late. – Does he know that the bus is late? He does not know that the bus is late.
6. The bus stops here and we can catch it. Can we catch the bus? Или: Does the bus stop here? We cannot catch the bus. The bus does not stop here.
7. Michael has a wife and two kids. Does Michael has a wife and two kids? Michael does not have a

wife and two kids.

8. On Saturday he swims from 10 to 12. – Does he swim on Sundays? He does not swim on Sundays.

9. The flat has three rooms. Does the flat has 3 rooms? The flat does not have 3 rooms.

10. There is a table in the middle of the room. – Is there a table in the middle of the room? There is not a table in the middle of the room. Или: there is no table in the middle of the room.

Задание 4

1. He is a zoo keeper. (who) – Who is he?

2. His family lives in Madrid.(where) – Where does his family live?

3. We depart at 7 o'clock. (when) When do we depart?

4. We cancel the meeting for the safety reasons. (why) Why do we cancel the meeting?

5. He is very busy and hates cooking. (why) Why does he hate cooking?

6. She can speak English fluently. (how). How can she speak English?

7. There are 3 sweets on the table. (how many). How many sweets are there on the table?

8. I have been learning German for 6 years. (how long) How long have you been studying German?

9. We are first year students from Russia. (where) Where are you from?

10. I am wearing a blue T-shirt. (what colour) What colour is your T-shirt?

Задание 5.

1 c; 2 b; 3a; 4c; 5b; 6 c; 7c; 8 a; 9 a; 10 d.

Критерии оценки

5 баллов (отлично)	Контрольная работа выполнена без ошибок или с одной/двумя не грубыми ошибками, не нарушающими общего понимания содержания текста, студент владеет необходимыми грамматическими навыками построения утвердительных, отрицательных и вопросительных предложений.
4 балла (хорошо)	В контрольной работе допущено от 2 до 4 ошибок, причем общий процент правильно выполненного задания превышает 70 процентов. Студент успешно освоил большую часть пройденного материала курса
3 балла (удовлетворительно)	В контрольной работе допущено около 5 ошибок, студент не, при условии общего процента правильно выполненных заданий более 50 процентов
2 балла (неудовлетворительно)	В контрольной работе допущено более 5 ошибок, суммарный процент выполненного менее 45 процентов, обучающийся не справился с работой

Перечень тем для эссе.

Эссе представляет собой рассуждение (200-250 слов) студента на одну из предложенных тем. Эссе должно иметь четкую структуру – тезисное предложение во вступлении, аргументация в основной части и вывод в заключении. При аргументации своей позиции студент может ссылаться на научные источники, сообщения СМИ, личный жизненный опыт либо опыт своих друзей и близких, а также использовать примеры из художественной литературы и кинофильмов.

1. Household chores – распределение домашних обязанностей.

2. Friendship and its value – дружба и ее ценность

3. Love and its value – Любовь и ее ценность

4. Reading and its importance – Чтение книг. Значимость чтения

5. Sports: What benefits do they bring? – Спорт: В чем его польза?

6. Healthy lifestyle and its components – ЗОЖ: элементы

7. Cooking as a popular hobby – Приготовление пищи как хобби.

8. Travelling and its value – Путешествия и их значимость.

9. Career choice: How to choose the right path? – Выбор профессии – Как решить, куда идти.

10. Time management: Why is it essential to organise time effectively? – Тайм менеджмент – почему важно уметь организовать свое время эффективно?

11. Clothes – Why is it important to look smart? – Одежда – почему важно выглядеть стильно в деловом стиле?
12. How to defend the position on business talks? – Как отстаивать свою позицию на переговорах?
13. Holiday travelling: How to decide, where to go? – Отправляемся в отпуск: решаем куда поедem.

Перечень тем для презентаций и докладов.

Тематика докладов в первом семестре:

1. Пуддинг как традиционное блюдо английской кухни (виды, способы приготовления)
2. Жареная рыба с картофелем как основное английское блюдо.
3. Английский завтрак: элементы и способ подачи
4. Культура чаепития в Англии. (история развития, традиционные и современные способы подачи)
5. Чизкейк как блюдо западной культуры – английская и американская вариация чизкейков.
6. Сырный фестиваль в Шотландии.
7. Традиционные блюда Шотландии.
8. Жареная индейка как основное рождественское блюдо США.
9. Английский сэндвич – отличие от континентального бутерброда, способы приготовления
10. Культура подачи десерта в Великобритании: отличия от континентальной Европы.
11. Воскресный семейный обед как «полужесточенное» событие семьи – частные случаи проявления традиции.
12. Чеддер – традиционный английский сыр – рецептура и сервировка.
13. Сравнительный анализ Pancake week (масленицы в РФ) и pancake Tuesday – блинный вторник в Великобритании: сходства и различия.
14. Особенности Ирландской кухни.
15. Последние изменения в пищевом поведении Великобритании.
16. Влияние Европейской кухни на английские традиции – заимствованные рецепты.
17. Ростбиф как классическое блюдо английской кухни.
18. Соусы и закуски, традиционно подаваемые на праздничный стол в Великобритании.
19. Напитки для праздничного стола в Великобритании – культура подачи и потребления.
20. Подача колбасных изделий.
21. Влияние русской кухни на приготовление блюд Великобритании.
22. Топ 15 наиболее потребляемых продуктов питания в Великобритании (составить самостоятельно в соответствии со статистическими данными)
23. Сравнительный анализ качества рациона и стоимости продуктов питания в Великобритании и континентальной Европе.
24. Карвинг как «модное хобби» в Великобритании.
25. Консерватизм как основная характеристика пищевого поведения англичан.

Перечень тем для эссе 2 семестр (Россия – страна путешествий)

1. Москва как популярное место для туристов – достопримечательности и возможности.
2. Санкт-Петербург как популярное место для туристов – достопримечательности и возможности.
3. Нижний Новгород как популярное место для туристов – достопримечательности и возможности.
4. Казань как популярное место для туристов – достопримечательности и возможности.
5. Калининград как популярное место для туристов – достопримечательности и возможности.+ особенности географического положения.
6. Туры по Золотому кольцу – на что стоит посмотреть, как выбрать подходящий.
7. Организация поездок по культурологическим маршрутам Европейской части России.
8. Туры на байдарках – преимущества данного вида путешествия.
9. Кемпинговые маршруты по горным хребтам Алтая и Саянам.
10. Кемпинг на Урале – плюсы и минусы, практические рекомендации путешественникам

11. Велосипедные туры – наиболее популярные маршруты на юге и севере России.
12. Наиболее популярные маршруты речных круизов – круизы по Волге.
13. Топ-10 интересных мест для внутреннего туризма в пределах Нижегородской области.
14. Гейзеры Камчатки как популярное место рекреации.
15. Туры в Великий Новгород и Псков. Путешествия по старорусскому Северу.
16. Сезонный отдых на юге: Топ-10 наиболее популярных южных городов с оценкой близости к морю, ценовой политики отелей.
17. Крым как место для культурного отдыха – дворцовый тур по полуострову.
18. Сравнение средних ценовых показателей летнего отдыха в РФ и за рубежом.
19. ТОП 10 наиболее популярных музеев в РФ
20. Автобусный и железнодорожный тур на внутреннем рынке – Что выбрать?
21. Туры на Байкал: как добраться и что посмотреть? Практические рекомендации при выборе тура.
22. Самые лучшие города для отдыха в Новогодние праздники в РФ.
23. Волгоград – город русской воинской славы – Сколько внутренних туристов привлекает этот город? Музеи, монументы, памятники воинской славы и доблести.
24. Якутия как место экстремального отдыха.
25. Путешествия на Соловки и Валаам – внутреннее паломничество.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРЕЗЕНТАЦИИ и ЭССЕ

5 баллов (отлично)	Обучающимся была проведена комплексная творческая и аналитическая работа, результаты которой в виде тезисов отображены на слайдах. Результаты презентации – работы над проектом представлены на иностранном языке речь обучающегося звучит грамотно, без грубых ошибок.
4 балла (хорошо)	Обучающимся была проделана творческая и аналитическая работа, в которой отсутствует четкая логическая структура, студент излагает результаты проделанной работы на иностранном языке с ошибками, затрудняющими понимание
3 балла (удовлетворительно)	Обучающийся не полностью раскрыл представленную тему, работа выполнена поверхностно. Обучающийся представил свою работу на иностранном языке, допустив в речи ошибки в произношении слов и звук; в грамматическом строении;
2 балла (неудовлетворительно)	Обучающийся не сумел раскрыть выбранную тему, представленной информации недостаточно для анализ информации не проведен. Обучающийся не представил свои результаты работы на иностранном языке, либо пытался устно представить отдельными фразами и словами, без выстраивания предложений. Логика повествования и правила произношения слов нарушены.

Тест

1. _____ you _____ your dog every morning?
a) Are, walking
b) Does, walk
c) Do, walk
2. James _____ already _____ in the park.
a) has, walked
b) have, walked
c) did, walk
3. Me and my friend sometimes _____ football after school.
a) play
b) plays
c) are playing
4. Lenny's booked a flight. She _____ to Amsterdam on Tuesday morning.
a) is flying
b) flies
c) flies

5. When _____ Mary _____ school?
a) has, left
b) was, leave
c) did, leave
6. Byron _____ this poem in 1814.
a) written
b) wrote
c) has written
7. I _____ the piano at 9 pm yesterday.
a) were playing
b) was playing
c) played
8. It's dark. I _____ anything.
a) don't see
b) am not seeing
c) doesn't see
9. My sister _____ up at 6 am every day.
a) gets
b) is getting
c) get
10. Susan is busy. She _____ on the phone.
a) is talking
b) was talking
c) talks
11. Next year he _____ 19 years old.
a) will be
b) will
c) is
12. We _____ the poem now.
a) aren't reading
b) don't read
c) didn't read
13. Привет! Куда ты идешь?
a) Hi! Where are you going?
b) Hi! Where do you going?
c) Hi! Where do you go?
14. Molly _____ just _____ the lesson.
a) has, started
b) had, started
c) was, started
15. Choose the correct sentence
a) When did he built this house?
b) When has he built this house?
c) When did he build this house?
16. –That box is heavy.
–I _____ you with it.
- a) will help
b) help
c) am helping
17. Он ехал на велосипеде, когда она его увидела.

- a) He rode a bicycle when she saw him.
b) He was riding a bicycle when she saw him.
c) He was riding a bicycle when she has seen him.
18. Today is Friday. He _____ swimming on Wednesday afternoon.
a) went
b) has gone
c) go
19. Kate _____ the project by 5 o'clock tomorrow.
a) will have finished
b) will finish
c) finishes
20. Listen! It _____.
a) is raining
b) rains
c) rained

Ответы на тест:

1 c, 2 a, 3 a, 4 a, 5 c, 6 b, 7 b, 8a, 9a, 10 a, 11 a, 12 a, 13 a, 14 a, 15 c, 16 a, 17 b, 18 a, 19 a, 20 a.

Критерии оценивания:

0-2 ошибки – оценка «отлично»

3-5 ошибок – оценка «хорошо»

6-7 ошибок – оценка «удовлетворительно»

более 8 ошибок – оценка «неудовлетворительно»

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Институт транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе
Ж.В.Касимова
«20» июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине **«Математика»**

специальность: 43.02.14 «Гостиничное дело (квалификация: специалист по гостеприимству) (базовая подготовка)

курс: 1
семестр: 1;2
форма обучения: очная

Воротынец
2019 г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ МАТЕМАТИКА

1.1. Область применения программы

Программа составлена на основе примерной программы учебной дисциплины «Математика: алгебра и начала математического анализа; геометрия» для профессиональных образовательных учреждений, рекомендованной Федеральным государственным автономным учреждением «Федеральный институт развития образования» (ФГАУ «ФИРО»), протокол № 3 от 21 июля 2015 г. в соответствии с рабочим учебным планом (с изменениями и дополнениями 2017 г.)

При освоении специальностей СПО социально-экономического профилей профессионального образования математика изучается более углубленно, как профильная учебная дисциплина, учитывающая специфику осваиваемых профессий или специальностей. Профилизация целей математического образования отражается на выборе приоритетов в организации учебной деятельности обучающихся. Для социально-экономического профилей профессионального образования выбор целей смещается в прагматическом направлении, предусматривающем усиление и расширение прикладного характера изучения математики, преимущественной ориентации на алгоритмический стиль познавательной деятельности. Реализация содержания учебной дисциплины ориентирует на приоритетную роль процессуальных характеристик учебной работы, зависящих от профиля профессионального образования, получения опыта использования математики в содержательных и профессионально значимых ситуациях по сравнению с формально-уровневыми результативными характеристиками обучения.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина включена в общеобразовательный цикл учебного плана по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (квалификация «специалист по гостеприимству»).

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

уметь:

- выполнять арифметические действия над числами, сочетая устные и письменные приемы; находить приближенные значения величин и погрешности вычислений (абсолютная и относительная); сравнивать числовые выражения;
- находить значения корня, степени, логарифма, тригонометрических выражений на основе определения, используя при необходимости инструментальные средства; пользоваться приближенной оценкой при практических расчетах;
- выполнять преобразования выражений, применяя формулы, связанные со свойствами степеней, логарифмов, тригонометрических функций;
- использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для практических расчетов по формулам, включая формулы, содержащие степени, радикалы, логарифмы и тригонометрические функции, используя при необходимости справочные материалы и простейшие вычислительные устройства.
- вычислять значение функции по заданному значению аргумента при различных способах задания функции;
- определять основные свойства числовых функций, иллюстрировать их на графиках;
- строить графики изученных функций, иллюстрировать по графику свойства элементарных функций;
- использовать понятие функции для описания и анализа зависимостей величин;
- использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для описания с помощью функций различных зависимостей, представления их графически, интерпретации графиков.
- находить производные элементарных функций;
- использовать производную для изучения свойств функций и построения графиков;

- применять производную для проведения приближенных вычислений, решать задачи прикладного характера на нахождение наибольшего и наименьшего значения;
- вычислять в простейших случаях площади и объемы с использованием определенного интеграла;
- использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для решения прикладных задач, в том числе социально-экономических и физических, на наибольшие и наименьшие значения, на нахождение скорости и ускорения.
- решать рациональные, показательные, логарифмические, тригонометрические уравнения, сводящиеся к линейным и квадратным, а также аналогичные неравенства и системы;
- использовать графический метод решения уравнений и неравенств;
- изображать на координатной плоскости решения уравнений, неравенств и систем с двумя неизвестными;
- составлять и решать уравнения и неравенства, связывающие неизвестные величины в текстовых (в том числе прикладных) задачах.
- использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для построения и исследования простейших математических моделей.
- решать простейшие комбинаторные задачи методом перебора, а также с использованием известных формул;
- вычислять в простейших случаях вероятности событий на основе подсчета числа исходов;
- использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для анализа реальных числовых данных, представленных в виде диаграмм, графиков;
- анализа информации статистического характера.
- распознавать на чертежах и моделях пространственные формы; соотносить трехмерные объекты с их описаниями, изображениями;
- описывать взаимное расположение прямых и плоскостей в пространстве, аргументировать свои суждения об этом расположении;
- анализировать в простейших случаях взаимное расположение объектов в пространстве;
- изображать основные многогранники и круглые тела; выполнять чертежи по условиям задач;
- строить простейшие сечения куба, призмы, пирамиды;
- решать планиметрические и простейшие стереометрические задачи на нахождение геометрических величин (длин, углов, площадей, объемов);
- использовать при решении стереометрических задач планиметрические факты и методы;
- проводить доказательные рассуждения в ходе решения задач;
- использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для исследования (моделирования) несложных практических ситуаций на основе изученных формул и свойств фигур;
- вычисления объемов и площадей поверхностей пространственных тел при решении практических задач, используя при необходимости справочники и вычислительные устройства.

знать:

- значение математической науки для решения задач, возникающих в теории и практике; широту и в то же время ограниченность применения математических методов к анализу и исследованию процессов и явлений в природе и обществе;
- значение практики и вопросов, возникающих в самой математике для формирования и развития математической науки; историю развития понятия числа, создания математического анализа, возникновения и развития геометрии;
- универсальный характер законов логики математических рассуждений, их применимость во всех областях человеческой деятельности;
- вероятностный характер различных процессов окружающего мира.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:
 максимальной учебной нагрузки обучающегося 206 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 198 часов;
самостоятельной работы обучающегося 2 часов;
промежуточная аттестация – 6ч

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов		
	<i>Всего</i>	<i>1 сем.</i>	<i>2 сем.</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	206	86	120
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	198	86	112
в том числе:			
- теоретическое обучение - практические занятия - консультация	70	30	40
	126	56	70
	-	-	2
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	2	-	2
<i>Промежуточная аттестация экзамен</i>	6	-	6

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Математика»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия	Количество часов	Уровень освоения
1 семестр			
Введение		2	
Введение	<i>Содержание учебного материала</i>	2	
	Математика в науке, технике и практической деятельности. Цели и задачи изучения математики.	2	2
Раздел 1. Алгебра		22	
Тема 1.1. Развитие понятия о числе	<i>Содержание учебного материала</i>	4	
	Целые и рациональные числа. Действительные числа. Комплексные числа. Приближенные вычисления. Приближенное значение величины и погрешности приближений.	2	2
	<i>Практические занятия</i> 1. Решение задач на приближенные вычисления. Вычисление погрешностей величин.	2	2
Тема 1.2. Корни, степени и логарифмы	<i>Содержание учебного материала</i>	18	
	1. Корень натуральной степени из числа и его свойства. Степень с рациональным показателем и её свойства. Степень с действительным показателем и её свойства.	2	2
	2. Логарифм числа. Основное логарифмическое тождество. Логарифм произведения, частного, степени; переход к новому основанию. Десятичный и натуральный логарифм, число e .	2	
	3. Преобразование алгебраических выражений: преобразование рациональных, иррациональных степенных, показательных и логарифмических выражений.	2	
	<i>Практические занятия</i> 1. Корень степени $n > 1$ и его свойства. 2. Степень с действительным показателем и её свойства. Степень с рациональным показателем и её свойства". 3. Логарифм числа. Основное логарифмическое тождество. Логарифм произведения, частного, степени; переход к новому основанию.	2 2 2	2

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия	Количество часов	Уровень освоения
	4. Решение задач на упрощение и вычисление рациональных, иррациональных степенных, показательных и логарифмических выражений. 5. Контрольная работа № 1. "Корни, степени и логарифмы".	4 2	
Раздел 2. Основы тригонометрии		26	
Тема 2.1. Основные понятия тригонометрии	<i>Содержание учебного материала</i>	4	
	Радийная мера угла. Вращательное движение. Синус, косинус, тангенс, котангенс произвольного угла. Знаки синуса, косинуса, тангенса и котангенса угла.	2	2
	<i>Практические занятия</i> 1. Вычисление радианной меры угла. Вычисление значений синуса, косинуса, тангенса, котангенса произвольного угла.	2	2
Тема 2.2. Основные тригонометрические тождества	<i>Содержание учебного материала</i>	10	
	Зависимость между синусом, косинусом и тангенсом одного и того же угла. Тригонометрические тождества. Синус, косинус и тангенс углов α и $-\alpha$. Формулы сложения. Синус, косинус и тангенс двойного угла. Формулы половинного угла. Формулы приведения. Сумма и разность синусов, сумма и разность косинусов	2	2
	<i>Практические занятия</i> 1. Преобразования тригонометрических тождеств. 2. Нахождение синуса, косинуса и тангенса двойного угла. 3. Формулы половинного угла. 4. Решение задач с использованием формул приведения.	2 2 2 2	2
Тема 2.3. Преобразование простейших тригонометрических выражений	<i>Содержание учебного материала</i>	4	
	<i>Практические занятия.</i> 1. Преобразование простейших тригонометрических выражений 2. Преобразование тригонометрических выражений	2 2	2
Тема 2.4. Тригонометрические уравнения и неравенства	<i>Содержание учебного материала</i>	8	
	Простейшие тригонометрические уравнения. Решение тригонометрических уравнений. Решение тригонометрических неравенств.	2	2
	<i>Практические занятия.</i> 1. Решение тригонометрических уравнений. 2. Решение тригонометрических неравенств.	2 2	2

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия	Количество часов	Уровень освоения
	3. Контрольная работа № 2. "Основы тригонометрии".	2	
Раздел 3. Функции, их свойства и графики		24	
Тема 3.1. Функции и их свойства	<i>Содержание учебного материала</i>	6	
	Функции. Область определения и множество значений. График функции. Свойства функции: монотонность, четность и нечетность, периодичность, ограниченность. Обратная функция. Область определения и область значения обратной функции. График обратной функции.	2	2
	<i>Практические занятия</i>		
	1. Исследование функции на монотонность, четность и нечетность, периодичность, ограниченность. 2. Нахождение обратных функций и построение их графиков.	2 2	2
Тема 3.2. Степенные, показательные, логарифмические и тригонометрические функции, обратные тригонометрические функции	<i>Содержание учебного материала</i>	18	
	Степенная функция с натуральным показателем, её свойства и график. Показательная функция (экспонента), её свойства и график. Логарифмическая функция, её свойства и график. Тригонометрические функции, их свойства и графики. Обратные тригонометрические функции: арксинус, арккосинус арктангенс числа. Преобразования графиков функций.	6	2
	<i>Практические занятия</i>		
	1. Исследование свойств степенных функций с различными показателями.	2	2
	2. Исследование свойств графиков показательных функций.	2	
	3. Исследование свойств логарифмической функции. Решение простейших логарифмических уравнений.	2	
	4. Исследование тригонометрических функций на периодичность.	2	
	5. Вычисление арксинуса, арккосинуса, арктангенса числа.	2	
	6. Контрольная работа № 3. "Функции, их свойства и графики".	2	
Раздел 4. Уравнения и неравенства		12	
	<i>Содержание учебного материала</i>	12	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия	Количество часов	Уровень освоения
Тема 4.1. Уравнения и неравенства	Равносильность уравнений, неравенств, систем. Основные приемы решения уравнений. Решение рациональных и иррациональных уравнений и неравенств. Решение показательных уравнений и неравенств. Решение логарифмических уравнений и неравенств.	6	2
Тема 4.1. Уравнения и неравенства	<i>Практические занятия</i> 1. Применение различных способов при решении рациональных и иррациональных уравнений и неравенств 2. Решение показательных и логарифмических уравнений и неравенств 3. Контрольная работа № 4. "Уравнения и неравенства".	2 2 2	2
	ИТОГО за 1 семестр: - лекции - практические занятия - самостоятельная работа студентов	30 56 0	
2 семестр			
Раздел 5. Начала математического анализа		40	
Тема 5.1. Дифференцирование и интегрирование функций	<i>Содержание учебного материала</i> 1. Числовая последовательность. Предел последовательности 2. Бесконечно убывающая геометрическая прогрессия и её сумма. Связь понятия предела функции с понятием непрерывности функции 3. Понятие о производной функции, её геометрический и физический смысл. Уравнение касательной к графику функции 4. Производные основных элементарных функций 5. Применение производной к исследованию функции и построению графиков 6. Первообразная. Правила нахождения первообразных. Понятие об определенном интеграле. Формула Ньютона-Лейбница	40 2 2 2 2 2 2	2

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия	Количество часов	Уровень освоения
Тема 5.1. Дифференцирование и интегрирование функций	<i>Практические занятия</i>		
	1. Вычисление пределов последовательностей. Нахождение суммы бесконечно убывающих геометрических прогрессий.	2	2
	2. Исследование функций на непрерывность.	2	
	3. Нахождение производных суммы, разности, произведения и частного.	2	
	4. Применение формул производных элементарных функций для вычисления производных сложных функций.	2	
	5. Вычисление второй производной функций.	2	
	6. Исследование промежутков возрастания и убывания функций. Нахождение экстремумов.	2	
	7. Построение графиков функций при помощи производных.	2	
	8. Контрольная работа № 5. «Дифференцирование функций»	2	
	9. Вычисление первообразных.	2	
	10. Применение свойств при вычислении неопределенных интегралов.	2	
	11. Вычисление определенных интегралов.	2	
	12. Применение формулы Ньютона-Лейбница: вычисление площадей плоских фигур.	2	
	13. Применение производной и интеграла при решении прикладных задач.	2	
	14. Контрольная работа № 6. «Интегрирование функций»	2	
Раздел 6. Геометрия		58	
Тема 6.1. Прямые и плоскости в пространстве	<i>Содержание учебного материала</i>	16	
	1. Понятия стереометрии. Взаимное расположение двух прямых в пространстве. прямой и плоскости, плоскостей	2	2
	2. Параллельность и перпендикулярность прямой и плоскости Перпендикуляр и наклонная	2	
	3. Двугранный угол. Изображение пространственных фигур	2	
	<i>Практические занятия</i>		
	1. Взаимное расположение прямых и плоскостей в пространстве	2	2
	2. Параллельность прямых и плоскостей	2	
	3. Перпендикулярность прямых и плоскостей.	2	
	4. Вычисление расстояния между элементарными объектами стереометрии	2	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия	Количество часов	Уровень освоения
	5. Перпендикуляр и наклонные. Угол между прямой и плоскостью	2	
Тема 6.2. Многогранники	<i>Содержание учебного материала</i>	14	
	1.Понятие многогранника. Теорема Эйлера. Призма	2	2
	2.Параллелепипед. Куб. Пирамида	2	
	3.Сечения куба, призмы, пирамиды. Представления о правильных многогранниках	2	
	<i>Практические занятия</i>		
Тема 6.3. Координаты и векторы	1. Применение свойств призмы при решении задач.	2	2
	2. Исследование основных свойств пирамид и применение их при решении задач.	2	
	3. Построение различных сечений призмы, куба, пирамиды	2	
	4. Контрольная работа №7. "Многогранники".	2	
	<i>Содержание учебного материала</i>	14	
Тема 6.4. Тела и поверхности вращения	1.Декартовы координаты в пространстве Вектор в пространстве	2	2
	2.Скалярное произведение векторов	2	
	3.Разложение вектора по двум неколлинеарным векторам. Разложение по трем некомпланарным векторам	2	
	<i>Практические занятия</i>		
	1. Вычисление расстояния между двумя точками, от точки до плоскости.	2	2
	2. Выполнение действий с векторами: сложение векторов, умножение вектора на число. Вычисление скалярного произведения векторов.	2	
	3. Разложение вектора по трем некомпланарным векторам.	2	
	4. Контрольная работа № 8. "Координаты и векторы"	2	
	<i>Содержание учебного материала</i>	6	
	Цилиндр. Площадь поверхности цилиндра.	2	2
	Конус и усеченный конус. Площадь поверхности конуса. Шар и сфера.		
	<i>Практические занятия</i>		
	1. Вычисление площади поверхности цилиндра.	2	2
	2. Вычисление площадей поверхностей конуса и усеченного конуса.	2	
	<i>Содержание учебного материала</i>	8	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия	Количество часов	Уровень освоения
Тема 6.5. Измерения в геометрии	Объем и его измерение. Интегральная формула объема. Формулы объема куба, прямоугольного параллелепипеда, призмы, цилиндра, пирамиды и конуса. Объем шара и площадь поверхности сферы.	2	2
	<i>Практические занятия</i>		2
	1. Вычисление объемов куба, прямоугольного параллелепипеда, призмы, цилиндра, пирамиды и конуса.	2	
	2. Объем шара и площадь поверхности сферы 3. Контрольная работа № 9. "Тела и поверхности вращения. Объемы тел".	2 2	
Раздел 7. Комбинаторика, статистика и теория вероятностей		12	
Тема 7.1. Элементы комбинаторики	<i>Содержание учебного материала</i>	6	
	Основные понятия комбинаторики. Задачи на подсчет числа размещений, перестановок, сочетаний. Формула бинома Ньютона. Свойства биномиальных коэффициентов.	2	2
	<i>Практические занятия</i>		2
	1. Выполнение вычислительных операций: вычисление перестановок, сочетаний, размещений. 2. Решение задач на перебор вариантов. Исследование свойств биномиальных коэффициентов.	2 2	
Тема 7.2. Элементы теории вероятностей	<i>Содержание учебного материала</i>	4	
	Событие, вероятность события, сложение и умножение вероятностей. Понятие о независимости событий. Дискретная случайная величина, закон ее распределения.	2	2
	<i>Практические занятия</i>		2
	1. Вычисление вероятности событий. Нахождение значений характеристик случайных величин.	2	
Тема 7.3. Элементы математической статистики	<i>Содержание учебного материала</i>	2	
	Представление данных (таблицы, диаграммы, графики), генеральная совокупность, выборка, среднее арифметическое, медиана. Понятие о задачах математической статистики.	2	2

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия	Количество часов	Уровень освоения
Консультация		2	
Самостоятельная работа. Подготовка к экзамену		2	
Экзамен		6	
ИТОГО за 2 семестр:			
- лекции		40	
- практические занятия		70	
- самостоятельная работа студентов		2	
	Всего	206	
	в т.ч. аудиторных	198	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Освоение программы учебной дисциплины «Математика» предполагает наличие учебного кабинета, в котором имеется возможность обеспечить обучающимся свободный доступ в Интернет во время учебного занятия и период вне учебной деятельности.

Помещение кабинета должно удовлетворять требованиям СанПиН 2.4.2 № 178-02 и быть оснащено типовым оборудованием, указанным в настоящих требованиях, в том числе специализированной учебной мебелью и средствами обучения, достаточными для выполнения требований к уровню подготовки обучающихся.

В кабинете должно быть мультимедийное оборудование, посредством которого участники образовательного процесса могут просматривать визуальную информацию по математике, создавать презентации, видеоматериалы, иные документы.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Богомолов, Н. В. Математика : учебник для среднего профессионального образования / Н. В. Богомолов, П. И. Самойленко. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 401 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07878-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449006>.
2. Богомолов, Н. В. Практические занятия по математике в 2 ч. Часть 1 : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Богомолов. — 11-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 326 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08799-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449005>
3. Богомолов, Н. В. Практические занятия по математике в 2 ч. Часть 2 : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Богомолов. — 11-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 251 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08803-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449004>

Дополнительные источники:

1. Краснощекова В.П. Элементарная математика. Арифметика. Алгебра. Тригонометрия [Электронный ресурс]: задачник. Направление подготовки - 050100 «Педагогическое образование». Профили - «Математика. Информатика», «Технология»/ Краснощекова В.П., Мусихина И.В., Цай И.С.— Электрон. текстовые данные.— Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2014.— 52 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32114>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Краснощекова В.П. Элементарная математика. Арифметика. Алгебра. Тригонометрия [Электронный ресурс]: учебное пособие. / Краснощекова В.П., Мусихина И.В., Цай И.С.— Электрон. текстовые данные.— Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2014.— 132 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32115>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Интернет-ресурсы:

1. www.fcior.edu.ru (Информационные, тренировочные и контрольные материалы).
2. www.school-collection.edu.ru (Единая коллекции цифровых образовательных ресурсов)
3. Вся математика в одном месте / математический портал [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.allmath.ru>, свободный
4. Прикладная математика / Справочник математических формул. Примеры и задачи с решениями [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.pm298.ru>, свободный
5. Учебно-методические материалы и указания к занятиям семинарского типа размещены в ЭИОС и доступны обучающимся по ссылке: <http://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=14354>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия (№ занятия и тема)	Формы и методы контроля и оценки результато в обучения
1	2	3
Умения:		
самостоятельно определять цели деятельности и составлять планы деятельности; самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать деятельность; использовать все возможные ресурсы для достижения поставленных целей и реализации планов деятельности; выбирать успешные стратегии в различных ситуациях;	Тема 1.1. Развитие понятия о числе 1. Целые и рациональные числа. Действительные числа. Приближенные вычисления. Приближенное значение величины и погрешности приближений	Систематическое наблюдение, устный опрос
продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты;	Тема 1.2. Корни, степени и логарифмы 1. Корень степени $n > 1$ и его свойства. 2. Степень с действительным показателем и её свойства. Степень с рациональным показателем и её свойства 3. Логарифм числа. Основное логарифмическое тождество Тема 2.1. Основные понятия тригонометрии Радианная мера угла. Вращательное движение. Синус, косинус, тангенс, котангенс произвольного угла. Знаки синуса, косинуса, тангенса и котангенса угла.	Отчет по заданию Дискуссия Проверка решения заданий
ориентироваться в различных источниках информации, критически оценивать и интерпретировать информацию, получаемую из различных источников;	Тема 1.2. Корни, степени и логарифмы 2. Логарифм числа. Основное логарифмическое тождество 3. Логарифм произведения, частного, степени; переход к новому основанию. Десятичный и натуральный логарифм, число e Тема 2.2. Основные тригонометрические тождества	Самопроверка, контрольная работа

	1. Преобразования тригонометрических тождеств. 2. Нахождение синуса, косинуса и тангенса двойного угла. 3. Формулы половинного угла. 4. Решение задач с использованием формул приведения	Проверка решения заданий
Знания:		
о математике как универсальном языке науки, средстве моделирования явлений и процессов, идеях и методах математики; как к части общечеловеческой культуры через знакомство с историей развития математики, эволюцией математических идей;	Тема 3.1. Функции и их свойства 1. Функции. Область определения и множество значений. График функции. Свойства функции: монотонность, четность и нечетность, периодичность, ограниченность Тема 3.2. Степенные, показательные, логарифмические и тригонометрические функции, обратные тригонометрические функции 1. Степенная функция с натуральным показателем, её свойства и график 2. Показательная функция (экспонента), её свойства и график 3. Логарифмическая функция, её свойства и график 4. Тригонометрические функции, их свойства и графики. Периодичность; основной период 5. Обратные тригонометрические функции: арксинус, арккосинус арктангенс числа	Эвристическая беседа Проверка решения заданий, контрольная работа Самопроверка, систематическое наблюдение, устный опрос
представление о математике как части мировой культуры и месте математики в современной цивилизации, способах описания явлений реального мира на математическом языке;	Тема 5.1. Дифференцирование и интегрирование функций 2. Геометрический смысл производной. Уравнение касательной к графику функции 3. Производные суммы, разности, произведения и частного 4. Производные основных элементарных функций 7. Точки экстремума 8. Применение производной к исследованию функции и построению графиков 9. Понятие об определенном интеграле как площади криволинейной трапеции	Эвристическая беседа Проверка решения заданий, самопроверка, устный опрос, контрольная работа
представление о математических понятиях как важнейших математических моделях, позволяющих описывать и изучать разные процессы и явления; понимание возможности аксиоматического построения математических теорий;	Тема 4.1 Уравнения и неравенства 1. Решение рациональных и иррациональных уравнений. 2. Решение рациональных и иррациональных неравенств. 3. Решение показательных уравнений 4. Решение показательных неравенств 5. Решение логарифмических уравнений 6. Решение логарифмических неравенств 7. Простейшие тригонометрические уравнения 8. Решение тригонометрических уравнений 9. Решение тригонометрических неравенств	Самопроверка, систематическое наблюдение, устный опрос, проверка решения заданий, контрольная работа

значимость математики для научно-технического прогресса, сформированность отношения к математике	Тема 7.1. Элементы комбинаторики 1. Выполнение вычислительных операций: вычисление перестановок, сочетаний, размещений. 2. Решение задач на перебор вариантов. Исследование свойств биномиальных коэффициентов.	Устный опрос, проверка решения заданий
о развитии логического мышления, пространственного воображения, алгоритмической культуры, критичности мышления на уровне, необходимом для будущей профессиональной деятельности, для продолжения образования и самообразования;	Тема 7.2. Элементы теории вероятностей 1. Вычисление вероятности событий. 2. Нахождение значений характеристик случайных величин.	Самопроверка, устный опрос, проверка решения заданий
математические знания и умения, необходимые в повседневной жизни, для освоения смежных естественно-научных дисциплин и дисциплин профессионального цикла, для получения образования в областях, не требующих углубленной математической подготовки;	Тема 6.2 Многогранники 3. Построение различных сечений призмы, куба, пирамиды	Проверка решения задач, самопроверка
отношение к профессиональной деятельности как возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем;	Тема 6.1. Прямые и плоскости в пространстве 1. Взаимное расположение прямых и плоскостей в пространстве 2. Параллельность прямых и плоскостей 3. Перпендикулярность прямых и плоскостей. 4. Вычисление расстояния между элементарными объектами стереометрии 5. Перпендикуляр и наклонные. Угол между прямой и плоскостью	Устный опрос, проверка решения заданий.
представление об основных понятиях математического анализа и их свойствах, владение умением характеризовать поведение функций, использование полученных знаний для	Тема 3.1. Функции и их свойства 1. Исследование функции на монотонность, четность и нечетность, периодичность, ограниченность. Тема 5.1. Дифференцирование и интегрирование функций 3. Исследование функций на непрерывность. 7. Исследование промежутков возрастания и убывания функций. Нахождение экстремумов.	Самопроверка, систематическое наблюдение, контрольная работа

описания и анализа реальных зависимостей;	8. Построение графиков функций при помощи производных. 14. Применение производной и интеграла при решении прикладных задач.	
представление о процессах и явлениях, имеющих вероятностный характер, статистических закономерностях в реальном мире, основных понятиях элементарной теории вероятностей; умений находить и оценивать вероятности наступления событий в простейших практических ситуациях и основные характеристики случайных величин;	Тема 7.2.Элементы теории вероятностей 1. Вычисление вероятности событий. 2. Нахождение значений характеристик случайных величин. Тема 7.3.Элементы математической статистики 1. Решение задач с применением вероятностных методов.	Самопроверка, систематическое наблюдение, проверка решения заданий.
Навыки:		
готовностью и способностью к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности; а также к самостоятельной творческой и ответственной деятельности; к коллективной работе, сотрудничеству со сверстниками в образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, проектной и других видах деятельности;	Тема 1.1.Развитие понятия о числе 1. Решение задач на приближенные вычисления. Вычисление погрешностей величин Тема 6.2 Многогранники 3. Построение различных сечений призмы, куба, пирамиды Тема 6.5. Измерения в геометрии 2.Объем шара и площадь поверхности сферы	Систематическое наблюдение, проверка решения заданий, работа в группах
познавательной, учебно-исследовательской и проектной деятельности, навыками разрешения проблем; способность и готовность к	Тема 6.1.Прямые и плоскости в пространстве 1. Взаимное расположение прямых и плоскостей в пространстве 4.Вычисление расстояния между элементарными объектами стереометрии	Систематическое наблюдение, устный опрос, проверка

самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания;	5.Перпендикуляр и наклонные. Угол между прямой и плоскостью Тема 6.4. Тела и поверхности вращения 1.Вычисление площади поверхности цилиндра. 2.Вычисление площадей поверхностей конуса и усеченного конуса	решения заданий
- языковыми средствами: умение ясно, логично и точно излагать свою точку зрения, использовать адекватные языковые средства;	Тема 5.1. Дифференцирование и интегрирование функций 8.Построение графиков функций при помощи производных 13.Применение формулы Ньютона-Лейбница: вычисление площадей плоских фигур. 14.Применение производной и интеграла при решении прикладных задач Тема 6.2 Многогранники 3.Построение различных сечений призмы, куба, пирамиды	Устный опрос, проверка решения заданий
- основными понятиями о плоских и пространственных геометрических фигурах, их основных свойствах; сформированность умения распознавать геометрические фигуры на чертежах, моделях и в реальном мире; применение изученных свойств геометрических фигур и формул для решения геометрических задач и задач с практическим содержанием;	Тема 6.2 Многогранники 1.Применение свойств призмы при решении задач. 2.Исследование основных свойств пирамид и применение их при решении задач. 3.Построение различных сечений призмы, куба, пирамиды Тема 6.4. Тела и поверхности вращения 1. Вычисление площади поверхности цилиндра. 2. Вычисление площадей поверхностей конуса и усеченного конуса. Тема 6.5. Измерения в геометрии 1. Вычисление объемов куба, прямоугольного параллелепипеда, призмы, цилиндра, пирамиды и конуса. 2. Объем шара и площадь поверхности сферы	Лекция-визуализация Проверка решения задач
— навыками использования готовых компьютерных программ при решении задач.	Тема 5.1. Дифференцирование и интегрирование функций 4.Нахождение производных суммы, разности, произведения и частного. 5.Применение формул производных элементарных функций для вычисления производных сложных функций. 13.Применение формулы Ньютона-Лейбница: вычисление площадей плоских фигур	Устный опрос, проверка решения заданий.
познавательной рефлексии как осознания совершаемых действий и мыслительных процессов, их результатов и оснований, границ своего знания и незнания, новых	Тема 5.1. Дифференцирование и интегрирование функций 1. Понятие о пределе последовательности. Существование предела монотонной ограниченной последовательности. Тема 6.1. Прямые и плоскости в пространстве	Устный опрос.

познавательных задач и средств для их достижения;	1. Основные понятия стереометрии (точка, прямая, плоскость, пространство). Аксиомы стереометрии. Тема 6.3. Координаты и векторы 1. Вычисление расстояния между двумя точками, от точки до плоскости. 2. Выполнение действий с векторами: сложение векторов, умножение вектора на число.	
целеустремленностью в поисках и принятии решений, сообразительность и интуиция, развитость пространственных представлений; способность воспринимать красоту и гармонию мира;	Тема 1.1. Развитие понятия о числе. 2. Приближенные вычисления. Приближенное значение величины и погрешности приближений. Тема 5.1. Дифференцирование и интегрирование функций 2. Нахождение суммы бесконечно убывающих геометрических прогрессий. 3. Исследование функций на непрерывность. Тема 6.1. Прямые и плоскости в пространстве 1. Основные понятия стереометрии (точка, прямая, плоскость, пространство). Аксиомы стереометрии.	Самопроверка, систематическое наблюдение, устный опрос.
методами доказательств и алгоритмов решения, умение их применять, проводить доказательные рассуждения в ходе решения задач;	Тема 7.1. Элементы комбинаторики 1. Выполнение вычислительных операций: вычисление перестановок, сочетаний, размещений. 2. Решение задач на перебор вариантов. Исследование свойств биномиальных коэффициентов.	Систематическое наблюдение, устный опрос
стандартными приемами решения рациональных и иррациональных, показательных, степенных, тригонометрических уравнений и неравенств, их систем; использование готовых компьютерных программ, в том числе для поиска пути решения и иллюстрации решения уравнений и неравенств;	Тема 2.4. Тригонометрические уравнения и неравенства 1. Решение тригонометрических уравнений. 2. Решение тригонометрических неравенств Тема 4.1. Уравнения и неравенства 1. Применение различных способов при решении рациональных и иррациональных уравнений. 2. Решение рациональных и иррациональных неравенств введением новой переменной. 3. Графическое и аналитическое решение показательных уравнений и неравенств. 4. Решение логарифмических уравнений и неравенств	Устный опрос.

5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРАКТИВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Модульная единица (тема)	Колич ество часов	Вид занятия (лекция, практическое, семинарское занятие)	Используемый метод
1.	Тема 1.1. Развитие понятия о числе	2	Лекция «Целые и рациональные числа. Действительные числа. Комплексные числа»	Лекция-визуализация
2.	Тема 1.1. Развитие понятия о числе	2	Практическое занятие «Решение задач на приближенные вычисления. Вычисление погрешностей величин»	Дискуссия
3.	Тема 3.1. Функции и их свойства	2	Лекция	Лекция-визуализация
4.	Тема 5.1. Дифференцирование и интегрирование функций	2	Лекция «Применение производной к исследованию функции и построению графиков»	Эвристическая беседа
5.	Тема 6.2 Многогранники	2	Лекция «Понятие многогранника. Вершины, ребра, грани многогранника. Развертка многогранника. Выпуклые многогранники. Теорема Эйлера»	Лекция-визуализация
6.	Тема 6.2. Многогранники	2	Практическое занятие «Построение различных сечений призмы, куба, пирамиды»	Творческое задание
7.	Тема 6.5. Измерения в геометрии	2	Практическое занятие «Решение задач по теме «Объем шара и площадь поверхности сферы»	Работа в малых группах
ИТОГО		14		
Процент занятий, проводимых в интерактивных формах $14/234 \cdot 100\% = 6\%$				

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«28» мая 2019 г., протокол № 7
зав. кафедрой
Е.В. Ильичева

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

МАТЕМАТИКА

43.02.14 Гостиничное дело
(квалификация «специалист по гостеприимству»)
(код и наименование направления подготовки)

Воротынец
2019

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Математика»

№ п/п	Контролируемые разделы и темы	Результаты обучения (знать, уметь, владеть)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
	Умения:		
1	Уметь: выполнять арифметические действия над числами, сочетая устные и письменные приемы; находить приближенные значения величин и погрешности вычислений (абсолютная и относительная); сравнивать числовые выражения;	Тема 1.1. Развитие понятия о числе 1. Целые и рациональные числа. Действительные числа. Приближенные вычисления. Приближенное значение величины и погрешности приближений	устный опрос, подготовка сообщений
2	Уметь: находить значения корня, степени, логарифма, тригонометрических выражений на основе определения, используя при необходимости инструментальные средства; пользоваться приближенной оценкой при практических расчетах;	Тема 1.2. Корни, степени и логарифмы 1. Корень степени $n > 1$ и его свойства. Степень с действительным показателем и её свойства. Степень с рациональным показателем и её свойства 2. Логарифм числа. Основное логарифмическое тождество Тема 1.3. Основы тригонометрии 1. Синус, косинус, тангенс, котангенс произвольного угла. Радианная мера угла. Синус, косинус, тангенс и котангенс числа	Проверка решения заданий
3	Уметь: выполнять преобразования выражений, применяя формулы, связанные со свойствами степеней, логарифмов, тригонометрических функций;	Тема 1.2. Корни, степени и логарифмы 2. Логарифм числа. Основное логарифмическое тождество 3. Логарифм произведения, частного, степени; переход к новому основанию. Десятичный и натуральный логарифм, число e Тема 1.3. Основы тригонометрии 1. Тригонометрические тождества. Синус, косинус и тангенс суммы и разности двух углов 2. Синус, косинус и тангенс двойного угла. Формулы половинного угла 3. Формулы приведения 4. Преобразования простейших тригонометрических выражений	контрольная работа тест
4	Уметь: вычислять значение функции по заданному значению аргумента при различных способах	Тема 1.4. Функции, их свойства и графики 1. Функции. Область определения и множество значений. График функции. Свойства функции: монотонность, четность и нечетность, периодичность, ограниченность	Проверка решения заданий

	задания функции; определять основные свойства числовых функций, иллюстрировать их на графиках;		
5	Уметь: строить графики изученных функций, иллюстрировать по графику свойства элементарных функций;	Тема 1.5. Степенные, показательные, логарифмические и тригонометрические функции 1. Степенная функция с натуральным показателем, её свойства и график 2. Показательная функция (экспонента), её свойства и график 3. Логарифмическая функция, её свойства и график 4. Тригонометрические функции, их свойства и графики. Периодичность; основной период	контрольная работа
6	Уметь: использовать понятие функции для описания и анализа зависимостей величин;	Тема 1.5. Степенные, показательные, логарифмические и тригонометрические функции 5. Обратные тригонометрические функции: арксинус, арккосинус арктангенс числа	устный опрос
7	Уметь: находить производные элементарных функций; использовать производную для изучения свойств функций и построения графиков	Тема 2.3. Дифференцирование и интегрирование функций 2. Геометрический смысл производной. Уравнение касательной к графику функции 3. Производные суммы, разности, произведения и частного	Проверка решения заданий, контрольная работа
8	Уметь: применять производную для проведения приближенных вычислений, решать задачи прикладного характера на нахождение наибольшего и наименьшего значения	Тема 2.3. Дифференцирование и интегрирование функций 4. Производные основных элементарных функций 7. Точки экстремума 8. Применение производной к исследованию функции и построению графиков	устный опрос, контрольная работа
9	Уметь: вычислять в простейших случаях площади и объемы с использованием определенного интеграла	Тема 2.3. Дифференцирование и интегрирование функций 9. Понятие об определенном интеграле как площади криволинейной трапеции	контрольная работа
10	Уметь: решать рациональные, показательные, логарифмические, тригонометрические уравнения, сводящиеся к линейным и квадратным, а также аналогичные неравенства и системы;	Тема 2.1 Уравнения и неравенства 1. Решение рациональных и иррациональных уравнений. 2. Решение рациональных и иррациональных неравенств. 3. Решение показательных уравнений 4. Решение показательных неравенств 5. Решение логарифмических уравнений	устный опрос

11	Уметь: использовать графический метод решения уравнений и неравенств; изображать на координатной плоскости решения уравнений, неравенств и систем с двумя неизвестными;	Тема 2.1 Уравнения и неравенства 10. Простейшие тригонометрические уравнения 11. Решение тригонометрических уравнений	проверка решения заданий
12	Уметь: составлять и решать уравнения и неравенства, связывающие неизвестные величины в текстовых (в том числе прикладных) задачах.	Тема 2.1 Уравнения и неравенства 8. Решение тригонометрических неравенств	контрольная работа
13	Уметь: решать простейшие комбинаторные задачи методом перебора, а также с использованием известных формул;	Тема 4.1. Элементы комбинаторики 1. Основные понятия комбинаторики 2. Задачи на подсчет числа размещений, перестановок, сочетаний. Решение задач на перебор вариантов	Устный опрос, проверка решения заданий
14	Уметь: вычислять в простейших случаях вероятности событий на основе подсчета числа исходов;	Тема 4.2. Элементы теории вероятностей 1. Событие, вероятность события, сложение и умножение вероятностей. Понятие о независимости событий	устный опрос, проверка решения заданий
15	Уметь: распознавать на чертежах и моделях пространственные формы; соотносить трехмерные объекты с их описаниями, изображениями;	Тема 3.2 Многогранники 7. Параллельное проектирование. Площадь ортогональной проекции многоугольника. Изображение пространственных фигур	Проверка решения заданий
16	Уметь: описывать взаимное расположение прямых и плоскостей в пространстве, аргументировать свои суждения об этом расположении;	Тема 3.2 Многогранники 2. Параллельность прямых, прямой и плоскости. 3. Взаимное расположение двух прямых в пространстве: пересекающиеся, параллельные и скрещивающиеся прямые. Угол между прямыми в пространстве. Перпендикулярность прямых. 4. Параллельность плоскостей, перпендикулярность плоскостей, признаки и свойства	Устный опрос, проверка решения заданий.
17	Уметь: анализировать в простейших случаях взаимное расположение объектов в пространстве	Тема 3.2 Многогранники 6. Расстояние от точки до плоскости, от прямой до плоскости, между параллельными плоскостями, между скрещивающимися плоскостями	устный опрос
18	Уметь:	Тема 3.2 Многогранники	проверка решения

	изображать основные многогранники и круглые тела; выполнять чертежи по условиям задач;	8. Понятие многогранника. Вершины, ребра, грани многогранника. Развертка многогранника. Выпуклые многогранники. Теорема Эйлера 9. Призма, её основания, боковые ребра, высота, боковая поверхность. Прямая и наклонная призма. Правильная призма. Параллелепипед. Куб 10. Пирамида, её основание, боковые ребра, высота, боковая поверхность. Треугольная пирамида. Правильная пирамида. Усеченная пирамида Тема 3.4 Тела и поверхности вращения. Объемы тел 1. Цилиндр. Площадь поверхности цилиндра 2. Конус и усеченный конус. Площадь поверхности конуса 3. Шар и сфера, их сечения	заданий. контрольная работа
19	Уметь: строить простейшие сечения куба, призмы, пирамиды;	Тема 3.2 Многогранники 12. Сечения куба, призмы, пирамиды	проверка решения заданий
20	Уметь: решать планиметрические и простейшие стереометрические задачи на нахождение геометрических величин (длин, углов, площадей, объемов);	Тема 3.1. Прямые и плоскости в пространстве 3. Взаимное расположение двух прямых в пространстве: пересекающиеся, параллельные и скрещивающиеся прямые. Угол между прямыми в пространстве. Перпендикулярность прямых 5. Расстояние от точки до плоскости, от прямой до плоскости, между параллельными плоскостями, между скрещивающимися плоскостями 6. Параллельное проектирование. Площадь ортогональной проекции многоугольника. Изображение пространственных фигур Тема 3.4. Тела и поверхности вращения. Объемы тел 1. Цилиндр. Площадь поверхности цилиндра 2. Конус и усеченный конус. Площадь поверхности конуса 3. Шар и сфера, их сечения 4. Объем и его измерение. Интегральная формула объема 5. Формулы объема куба, прямоугольного параллелепипеда, призмы, цилиндра, пирамиды и конуса 6. Объем шара и площади сферы	устный опрос, проверка решения заданий, контрольная работа
21	Уметь: использовать при решении стереометрических задач	Тема 3.1. Прямые и плоскости в пространстве 6. Параллельное проектирование. Площадь ортогональной проекции многоугольника. Изображение пространственных фигур	Устный опрос, проверка решения заданий

	планиметрические факты и методы;	Тема3.2Многогранники 4. Симметрии в кубе, параллелепипеде, в призме и пирамиде. Понятие о симметрии в пространстве (центральная, осевая, зеркальная). Примеры симметрий в окружающем мире 5. Сечения куба, призмы, пирамиды Тема 3.4. Тела и поверхности вращения. Объемы тел 1. Цилиндр. Площадь поверхности цилиндра 2. Конус и усеченный конус. Площадь поверхности конуса 7. Осевые сечения и сечения, параллельные основанию	
22	Уметь: проводить доказательные рассуждения в ходе решения задач;	Тема3.1.Прямые и плоскости в пространстве 3. Взаимное расположение двух прямых в пространстве: пересекающиеся, параллельные и скрещивающиеся прямые. Угол между прямыми в пространстве. Перпендикулярность прямых.	Устный опрос, проверка решения заданий.
23	Знать: значение математической науки для решения задач, возникающих в теории и практике; широту и в то же время ограниченность применения математических методов к анализу и исследованию процессов и явлений в природе и обществе;	Тема 1.1.Развитие понятия о числе. Тема 2.2. Понятие о пределе последовательности 2. Понятие о пределе последовательности. Существование предела монотонной ограниченной последовательности. Тема3.1.Прямые и плоскости в пространстве 2. Основные понятия стереометрии (точка, прямая, плоскость, пространство). Аксиомы стереометрии.	Устный опрос.
24	Знать: значение практики и вопросов, возникающих в самой математике для формирования и развития математической науки; историю развития понятия числа, создания математического анализа, возникновения и развития геометрии;	Тема 1.1.Развитие понятия о числе. 2. Приближенные вычисления. Приближенное значение величины и погрешности приближений. 3. Комплексные числа. Тема 2.2. Понятие о пределе последовательности 2. Нахождение суммы бесконечно убывающих геометрических прогрессий. 3. Исследование функций на непрерывность. Тема3.1.Прямые и плоскости в пространстве 1. Основные понятия стереометрии (точка, прямая, плоскость, пространство). Аксиомы стереометрии.	устный опрос
25	Знать: универсальный характер законов логики математических	Тема 4.1. Элементы комбинаторики 2. Задачи на подсчет числа размещений, перестановок, сочетаний.	устный опрос, проверка решения заданий

	рассуждений, их применимость во всех областях человеческой деятельности;	3. Формула бинома Ньютона. Свойства биномиальных коэффициентов.	
26	Знать: вероятностный характер различных процессов окружающего мира.	Тема 4.2.Элементы теории вероятностей 1. Вычисление вероятности событий. Тема 4.3.Элементы математической статистики 1. Вычисление элементов математической статистики	Устный опрос, проверка решения заданий

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Кафедра Сервис

ЗАЧЕТНО-ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по дисциплине «Математика»

Задания к экзамену

- 1) Извлеките кубический корень: $\sqrt[3]{\frac{54}{250}}$
- 2) Вычислите: $\sqrt[3]{38} \cdot \sqrt[3]{\frac{4}{19}}$;
- 3) Упростите выражения: $\sqrt[5]{11^{15} d^{10}}$;
- 4) Возведите в степень: $(27^{-2/3})^{-2}$.
- 5) Найдите значение выражения: $\left(3\sqrt[3]{2^4\sqrt{2}} - \sqrt[4]{32^3\sqrt{4}}\right)^{\frac{12}{5}}$;
- 6) Вычислите: $\frac{25 - d^{-1}}{5 + d^{-0,5}} - 4d^{0,5}$ при $d = 64$.
- 7) Упростите выражения: $k^{-5,3} \cdot 4k^{0,1}$
- 8) Найдите сумму $(\sqrt{x} - 3)^2 + 6x^{\frac{1}{2}}$;
- 9) Выполните указанные действия: $\left(\frac{1}{\sqrt[6]{a}-1} - \frac{\sqrt[6]{a}+1}{\sqrt[3]{a}}\right) : \frac{\sqrt[3]{a^2}}{\sqrt[3]{a}-2\sqrt[6]{a}+1}$.
- 10) Решите иррациональное уравнение: $\sqrt{12x^2 + 7x - 10} - 4x = 5$.
- 11) Решите уравнение $\sqrt{1 - \operatorname{tg} x} + \frac{1}{\cos x} = 0$.
- 12) Является ли функция чётной или нечётной: $z = -\sin t$.
- 13) Найдите нули функции: $z = 4 \cos \left(t + \frac{\pi}{4}\right)$.
- 14) Укажите наименьший неотрицательный корень уравнения $\sin^2 x - 6 \sin x + 5 = 0$.
- 15) Решите простейшее тригонометрическое уравнение: $\sin \left(2x - \frac{\pi}{3}\right) = \frac{1}{2}$
- 16) Решите тригонометрическое уравнение: $2 \cos \left(x - \frac{\pi}{4}\right) = 1$;
- 17) Найдите x : $\cos^2 \frac{x}{2} - \sin^2 \frac{x}{2} = \frac{\sqrt{3}}{2}$.
- 18) Примените формулу тригонометрии и решите уравнение: $\cos 5x \cos 4x + \sin 5x \sin 4x = -\frac{1}{2}$;
- 19) Укажите наименьший положительный корень уравнения (результат представьте в градусной мере): $\operatorname{tg} (4x + 60^\circ) = \sqrt{3}$.

20) Извлеките корень $\sqrt[4]{18 \cdot 72}$;

21) Найдите произведение: $c^{4,5} \cdot 13c^{-0,5}$

22) Чему равно значение выражения $\frac{16 - p^{-1}}{4 + p^{-0,5}} - 10p^{0,5}$ если $p = 4$?

23) Решите уравнение: $x + \sqrt{2x^2 - 7x + 5} = 1$.

24) Вычислите: $\sqrt[3]{81} \cdot \sqrt[3]{\frac{16}{6}}$.

25) Найдите частное: $\left(\frac{1}{\sqrt[6]{a} - 1} - \frac{\sqrt[6]{a} + 1}{\sqrt[3]{a}} \right) : \frac{\sqrt[3]{a^2}}{\sqrt[3]{a} - 2\sqrt[6]{a} + 1}$.

- 1) Верно ли, что если концы отрезка лежат в данной плоскости, то и его середина лежит в этой плоскости?
- 2) Могут ли две плоскости иметь общую точку, но не иметь общей прямой?
- 3) Точка A не лежит в плоскости KMN . Назовите прямую пересечения плоскостей AMN и AKM .
- 4) Даны точки A, B, C и D . Плоскость α проходит через прямую AB , но не проходит через точку C . Прямые AD и BC пересекаются в точке B . Сколько данных точек лежит в плоскости α ?
- 5) В пространстве даны прямая и точка. Сколько различных плоскостей можно через них провести?
- 6) Верно ли, что если три данные точки лежат в одной плоскости, то они не лежат на одной прямой?
- 7) Могут ли три прямые иметь общую точку, но не лежать в одной плоскости?
- 8) Плоскости CBD и EDC пересекаются по прямой a . Назовите две точки, лежащие на прямой a .
- 9) Даны точки A, B, C и D . Плоскость α проходит через точки B, C и D , но не проходит через точку A . Назовите три из данных точек, которые могут лежать на одной прямой.
- 10) Три прямые пересекаются в точке A . Через данную точку необходимо провести плоскость, содержащую ровно две из трёх данных прямых. Сколько таких плоскостей можно провести?
- 11) Верно ли, что если через четыре точки проходит плоскость, то такая плоскость – единственная?
- 12) Могут ли три прямые, пересекающиеся в одной точке, определять в пространстве ровно две плоскости?
- 13) Прямые AB, AC и AD не лежат в одной плоскости. Точка E лежит в плоскости BCD . Назовите прямую пересечения плоскостей ABE и BCD .
- 14) Даны точки A, B, C, D и E . Плоскость α проходит через точки A и B , но не проходит через точки C, D и E . Среди данных точек назовите точку, которая не может лежать на прямой AD .
- 15) В пространстве даны две пересекающиеся прямые и точка, не лежащая ни на одной из них. Сколько различных плоскостей, содержащих все три данные фигуры, можно провести в пространстве?
- 16) Верно ли, что две параллельные прямые лежат в одной плоскости?
- 17) Может ли прямая, параллельная плоскости, пересекать какую-либо прямую этой плоскости?
- 18) Определите взаимное расположение прямой a и плоскости α , если $a \parallel b$, и прямая b пересекает плоскость α ?

- 19) Дана плоскость β и прямые a , b и c . Известно, что одна из данных прямых параллельна плоскости β . Назовите эту прямую, если $a \parallel c$, прямые b и c пересекаются, а прямая c лежит в плоскости β .
- 20) Поставьте вместо пропуска слова «прямой» или «плоскости» так, чтобы данное утверждение было верным: «Две прямые, параллельные некоторой . . . , параллельны».
- 21) Верно ли, что если одна из двух параллельных прямых лежит в некоторой плоскости, то и вторая прямая лежит в этой плоскости?
- 22) Может ли прямая в пространстве пересекать одну из двух параллельных прямых, но не пересекать другую?
- 23) Определите взаимное расположение прямой a и плоскости α , если в плоскости α не существует прямой, пересекающей a .
- 24) Дана плоскость β и прямые a , b и c , причём две из трёх данных прямых параллельны. Назовите параллельные прямые, если прямая a лежит в плоскости β , $b \parallel \beta$, а прямая c пересекает плоскость β .
- 25) Поставьте вместо пропуска слова «прямая» или «плоскость» так, чтобы данное утверждение было верным: «Если некоторая . . . параллельна каждой из двух данных прямых, то данные прямые могут пересекаться».

В заданиях 26 - 50 выполните указанные действия.

26. Найдите координаты вектора $\overrightarrow{AB}$, если $A(5; -1; 3)$, $B(2; -2; 4)$.
27. Даны векторы $\vec{b} \{3; 1; -2\}$ и $\vec{c} \{1; 4; -3\}$. Найдите $|2\vec{b} - \vec{c}|$.
28. Найдите промежутки возрастания функции $y = -x^2 + x + 1$.
29. Найдите критические точки функции $y = x + \frac{4}{x}$.
30. Запишите уравнение касательной, проведённой к графику функции $f(x) = \sqrt{x+3}$ в точке с абсциссой $x_0 = -2$.
31. Найдите экстремумы функции $f(x) = \frac{x^4}{4} + 2x^3 + 4,5x^2$.
32. Исследуйте функцию $f(x) = x^4 - 2x^2 + 3$.
33. Найдите наименьшее значение функции $f(x) = \frac{x-1}{x^2+2x}$ на промежутке $[3; 4]$.
34. Найдите промежутки убывания функции $y = x - \frac{1}{2}x^2 + 2$.
35. Найдите стационарные точки функции $y = \frac{9}{x} + x$.
36. К графику функции $f(x) = 2 \sin \frac{x}{2}$ в точке с абсциссой $x_0 = -\pi$ проведена касательная. Запишите её уравнение.
37. Найдите точки максимума и минимума функции $f(x) = \frac{x^5}{5} - x^4 + \frac{4}{3}x^3$.
38. Найдите наибольшее значение функции $f(x) = \frac{x^2 - x}{x - 2}$ на промежутке $[0; 1]$.
39. Найдите производную функции $y = \frac{2x}{x-1}$ в точке $x_0 = 2$.

40. Укажите абсциссу точки графика функции $f(x) = 5 + 4x - x^2$, в которой угловой коэффициент касательной равен нулю.
41. Найдите промежутки монотонности функции $y(x) = 2x^3 - 3x^2 - 1$.
42. Найти наибольшее значение функции $y = 2x^3 - 3x^2 - 12x + 1$ на интервале $(4; 5)$.
43. Найти наибольшее и наименьшее значение функции $y = 2x^3 - 15x^2 + 24x + 3$ на интервале $(2; 3)$.
44. Постройте фигуру, ограниченную параболой $y = (x + 1)^2$, прямой $y = 1 - x$ и осью Ox .
45. Найти площадь фигуры, ограниченной параболой $y = 4 - x^2$, прямой $y = x + 2$ и осью Ox .
46. Найдите одну из первообразных функции x^6
47. Найдите все первообразные функции $2e^{2x}$
48. Докажите, что функция $F(x) = x^4 - 3x^2 + 7$ является первообразной для функции $f(x) = 4x^3 - 6x$.
49. Вычислите интеграл $\int_2^3 (9x^2 - 4x) dx$
50. Является ли функция $F(x) = x^3 - 3x + 1$ первообразной функции $f(x) = 3(x^2 - 1)$?

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логично его излагающему, в ответе которого тесно связываются теория с практикой. При этом студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с вопросами и другими видами применения знаний, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практической работы.

Оценка «хорошо» выставляется твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающему его, не допускающему существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяющему теоретические положения при решении практических вопросов, владеющему необходимыми знаниями и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность изложения программного материала и испытывает затруднения в выполнении заданий по данному предмету.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно с большим затруднением формулирует практические задания

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Кафедра Сервис

Комплект заданий для контрольной работы
по дисциплине «Математика»

Тема 1.2. Корни, степени и логарифмы
Контрольная работа № 1. "Корни, степени и логарифмы".
Примерные задания

№ 1. Вычислить

№ 2. Сравнить числа

№ 3. Упростить выражение

Вариант 1	№ 1. а) $\log_{\frac{1}{2}} 16 \cdot \log_5 \frac{1}{25} : 9^{\log_3 2}$ б) $\lg 20 - \lg 2$ № 2. а) $\sqrt[3]{\frac{1}{6}}$ и $(\frac{1}{6})^{\frac{2}{3}}$ б) $\log_{0,3}(4,7 - 0,8)$ и $\log_{0,3}(4,6 - 0,9)$ № 3. $\sqrt[3]{81x^4y} : \sqrt[3]{3xy}$	Вариант 3	№ 1. а) $\log_2 32 - \log_3 \frac{1}{27} - \log_{32} \sqrt{32}$ б) $\frac{\log_5 64}{\log_5 4}$ № 2. а) $\sqrt{6}$ и $6^{\frac{3}{2}}$ а) $\log_{14}(5,8 + 2,7)$ и $\log_{14}(5,1 + 1,8)$ № 3. $\sqrt[4]{\frac{ab}{c}} \cdot \sqrt[4]{\frac{a^3c}{b}}$
Вариант 2	№ 1. а) $\log_3 27 + \log_2 \frac{1}{2} - \log_{15} \sqrt{15}$ б) $\lg 2 + \lg 5$ № 2. а) $\sqrt[5]{(\frac{1}{7})^4}$ и $(\frac{1}{7})^{\frac{3}{5}}$ б) $\log_{12} \frac{4}{3}$ и $\log_{12} \frac{8}{5}$ № 3. $\sqrt[4]{\frac{2b}{a^3}} : \sqrt[4]{\frac{a}{8b^3}}$	Вариант 4	№ 1. а) $\log_{\frac{1}{3}} 9 \cdot \log_2 \frac{1}{8} : 7^{2\log_4 2}$ б) $\frac{\log_3 32}{\log_3 2}$ № 2. а) $\sqrt[4]{7}$ и $7^{\frac{7}{4}}$ б) $\log_{0,7} \frac{5}{17}$ и $\log_{0,7} \frac{8}{9}$ № 3. $\sqrt[3]{812} \cdot \sqrt[3]{4a^2b}$

Тема 1.3. Основы тригонометрии
Контрольная работа № 2. "Основы тригонометрии".
Примерные задания

№ 1. Найти значение выражения

№ 2. Вычислите значения тригонометрических функций угла α или β , если

№ 3. Упростить выражения

№ 4. Доказать тождества

Вариант 1	№ 1. а) $\frac{4\arccos(-1) - 3\arcsin \frac{1}{2}}{\arccos(-\frac{\sqrt{3}}{2})}$ б) $\frac{5\sin(-\frac{\pi}{3}) + 2\cos(-\frac{\pi}{3}) + \tan 0}{\cos(-\frac{\pi}{2}) + \sin \frac{3\pi}{2}}$ № 2. а) $\sin \beta = \frac{40}{41}; \frac{\pi}{2} < \beta < \pi$ б) $\operatorname{ctg} \beta = 3; 0 < \beta < \frac{\pi}{2}$ № 3. а) $\frac{\cos x}{1 - \sin x} + \frac{\cos x}{1 + \sin x}$ б) $\cos 24^\circ \cos 31^\circ - \sin 24^\circ \sin 31^\circ$ № 4. а) $\sin(\alpha + \beta) \sin(\alpha - \beta) = \sin^2 \alpha - \sin^2 \beta$ б) $\operatorname{ctg} \alpha + \frac{\sin \alpha}{1 + \cos \alpha} = \frac{1}{\sin \alpha}$	Вариант 2	№ 1. а) $\frac{\frac{1}{2}\arccos(-\frac{1}{2}) - \arccos 1}{-6\arcsin(-\frac{\sqrt{3}}{2})}$

	$\text{б) } \frac{3 \sin \frac{\pi}{6} + 2 \operatorname{tg} \left(-\frac{\pi}{4} \right) + \cos \left(-\frac{\pi}{2} \right)}{5 \operatorname{tg} 0 + 6 \sin \left(-\frac{\pi}{2} \right)}$ № 2. а) $\sin \alpha$, если $\cos \alpha = -0,6$, $\frac{\pi}{2} < \alpha < \pi$ б) $\operatorname{tg} \alpha$, если $\cos \alpha = -\frac{15}{17}$, $\frac{\pi}{2} < \alpha < \pi$ № 3. а) $\frac{\cos x}{1 + \sin x} + \operatorname{tg} x$ б) $\sqrt{2} \sin \left(\frac{\pi}{4} + \alpha \right) - \cos \alpha$ № 4. а) $\cos(\alpha + \beta) \cos(\alpha - \beta) = \cos^2 \alpha - \sin^2 \alpha$ б) $\frac{1 - 2 \sin x \cos x}{\sin x - \cos x} = \sin x - \cos x$
Вариант 3	№ 1. а) $\frac{\operatorname{arctg}(-\sqrt{3}) - 6 \arccos(-\frac{1}{2})}{\operatorname{arctg} \frac{1}{\sqrt{3}}}$ б) $\frac{-3 \sin(-\frac{\pi}{3}) - 2 \cos(-\frac{\pi}{6}) + \operatorname{tg} 0}{\sin(-\frac{\pi}{2}) + \cos \frac{3\pi}{2}}$ № 2. а) $\cos \beta = \frac{4}{5}$; $\frac{3\pi}{2} < \beta < 2\pi$ б) $\operatorname{tg} \beta = 1$; $\pi < \beta < \frac{3\pi}{2}$ № 3. а) $\cos^2 \varphi - (\operatorname{ctg}^2 \varphi + 1) \sin^2 \varphi$ б) $(\operatorname{tg}(\frac{\pi}{2} - \alpha) - \operatorname{ctg}(\frac{\pi}{2} + \alpha))^2 - (\operatorname{ctg}(\pi + \alpha) + \operatorname{ctg}(\frac{3\pi}{2} + \alpha))^2$ № 4. а) $\frac{\cos \alpha - \cos 2\alpha - \cos 4\alpha + \cos 5\alpha}{\sin \alpha - \sin 2\alpha - \sin 4\alpha + \sin 5\alpha} = \operatorname{tg} \alpha$ б) $(\sin \alpha + \cos \alpha)^2 - \sin^2 \alpha = 1$
Вариант 4	№ 1. а) $\frac{\frac{1}{4} \arccos(-\frac{1}{2}) - \operatorname{arctg} 1}{8 \arccos(-\frac{\sqrt{3}}{2})}$ б) $\frac{7 \cos(-\frac{\pi}{6}) - 2 \sin(-\frac{\pi}{3}) + \operatorname{tg} 0}{\cos(\frac{\pi}{2}) + \sin(-\frac{3\pi}{2})}$ № 2. а) $\cos \alpha$, если $\sin \alpha = 0,6$, $0 < \alpha < \frac{\pi}{2}$ б) $\operatorname{ctg} \alpha$, если $\sin \alpha = \frac{12}{13}$, $0 < \alpha < \frac{\pi}{2}$ № 3. а) $\operatorname{ctg}^2 \alpha (\cos^2 \alpha - 1) + 1$ б) $(\sin(\pi + \alpha) + \cos(\frac{\pi}{2} + \alpha))^2 + (\cos(2\pi - \alpha) - \sin(\frac{3\pi}{2} - \alpha))^2$ № 4. а) $\frac{\cos \alpha - \cos 3\alpha + \cos 5\alpha - \cos 7\alpha}{\sin \alpha + \sin 3\alpha + \sin 5\alpha + \sin 7\alpha} = \operatorname{tg} \alpha$ б) $(\operatorname{tg} \alpha + \operatorname{ctg} \alpha) \sin 2\alpha = 2$

Тема 1.5. Степенные, показательные, логарифмические и тригонометрические функции

Контрольная работа № 3. "Функции, их свойства и графики".

Примерные задания

№ 1. Построить график функции

№ 2. Построить схематически график функции

№ 3. Найти область определения функции

№ 4. Найти множество значений функции

№ 5. Найти наименьший положительный период функции

Вариант 1	№ 1. $y = (\frac{3}{2})^x$ № 2. $y = \log_7 x$ № 3. $y = \sqrt{1 - \cos x}$ № 4. $f(x) = 3 + \sin x \cos x$	Вариант 3	№ 1. $y = (\frac{2}{5})^x$ № 2. $y = \log_{\frac{1}{6}} x$ № 3. $y = \frac{\sin x}{2 \cos 4x \sin 4x}$

	№ 5. $y = \cos \pi x$		№ 4. $f(x) = 4\cos^2 x + 2$ № 5. $y = \cos \frac{x}{2}$
Вариант 2	№ 1. $y = (\frac{5}{2})^x$ № 2. $y = \log_6 x$ № 3. $y = \sin 3x + \operatorname{tg} 2x$ № 4. $f(x) = 2\sin^2 x + 6$ № 5. $y = \sin 3x$	Вариант 4	№ 1. $y = (\frac{2}{3})^x$ № 2. $y = \log_{\frac{1}{7}} x$ № 3. $y = \cos 7x - \operatorname{ctg} 4x$ № 4. $f(x) = 2\cos^2 x + 8$ № 5. $y = \operatorname{tg} 5x$

Тема 2.1 Уравнения и неравенства
Контрольная работа № 4. "Уравнения и неравенства".
Примерные задания

№ 1. Решить уравнения

№ 2. Решить неравенство

Вариант 1	№ 1 а) $5^{2x^2-4x-7} = 1$ б) $2^{2x} - 3 \cdot 2^x = -2$ в) $\log_2(2x-1) + \log_2(3x-2) = 0$ г) $\sqrt{2x^2-4x-2} - \sqrt{x^2-2x+1} = 0$ д) $8 - 3x = \sqrt{x+2}$ е) $4\sqrt{x+6} = x + 1$ ж) $\sqrt{4x-1} = 8$ з) $\sqrt{2}\cos x - \sqrt{2}\sin x = 2$ и) $\cos^2 x + 6\sin x = 6$ № 2. а) $2^{\frac{3}{x-1}} \geq \sqrt{2}$ б) $\log_{25}(3-x) < -\frac{1}{2}$ в) $\sqrt{10-5x} > 5$ г) $\sqrt{3x^2-90} < -2$	Вариант 3	№ 1 а) $10^{4x^2-4x-7} = 1$ б) $\frac{9^x}{3} - 4 \cdot 3^{x-1} = -1$ в) $\log_{\frac{1}{3}}(x^2+4x-2) = -1$ г) $\sqrt{10-5x} > 5$ д) $\sqrt{3x^2-90} < -2$ е) $\sqrt{2x+2} \geq \sqrt{x^2-x-2}$ ж) $\sqrt{2x+1} \leq x+1$ з) $-4\sin^2 x - 4\cos x = -5$ и) $\sin 2x = \cos x$ № 2. а) $3^{\frac{2}{x+1}} \leq \sqrt{3}$ б) $\log_{\frac{1}{3}} x > \log_{\frac{1}{3}}(5-x)$ в) $\sqrt{x^2+2x+2} \geq \sqrt{x^2-x+5}$ г) $\sqrt{2x+1} \leq x+1$
Вариант 2	№ 1 а) $(\frac{1}{2})^{3x^2-4x-8} = 2^{x^2}$ б) $9^{x-1} - 10 \cdot 3^{x-2} = -1$ в) $\log_{\frac{1}{3}}(2+x) + \log_{\frac{1}{3}}(5+4x) = 0$ г) $\sqrt{2x^2-3x+1} - \sqrt{x^2-4x+3} = 0$ д) $3x+1 = \sqrt{1-x}$ е) $2\sqrt{x+5} = x+2$ ж) $\sqrt{2-x} = 4$ з) $2\sin^2 x + 7\cos x = -2$ и) $2\sin 2x = \sqrt{3}\cos x$ № 2. а) $25^{x+2} \geq (0,2)^{\frac{x-7}{x}}$ б) $\log_2(3-2x) < -1$ в) $\sqrt{13-3x} > 4$ г) $\sqrt{100x^2+89} < -3$	Вариант 4	№ 1 а) $(\frac{1}{3})^{3x^2-7x-6} = 3^{x^2}$ б) $\frac{4^x}{2} - 5 \cdot 2^{x-1} = -2$ в) $\log_{\frac{1}{3}}(x^2+5x-4) = -1$ г) $\sqrt{13-3x} > 4$ д) $\sqrt{100x^2+89} < -3$ е) $\sqrt{x+4} \geq \sqrt{x^2+3x-4}$ ж) $\sqrt{x+1} \leq x-1$ з) $\sin 2x = \sin x$ к) $\sqrt{3}\sin x + \cos x = 1$ № 2. а) $(0,5)^{x-3} \leq 25^{\frac{x}{x+1}}$ б) $\log_{\frac{1}{7}}(2x+3) < \log_{\frac{1}{7}}(3x-2)$ в) $\sqrt{x+4} \geq \sqrt{x^2+3x+4}$ г) $\sqrt{x+1} \leq x-1$

Тема 2.2. Понятие о пределе последовательности
Контрольная работа № 5. "Предел и непрерывность".
Примерные задания

№ 1. Вычислите предел функции.

Вариант 1	№1. а) $\lim_{x \rightarrow 2} \frac{x^2-4}{x-2}$	Вариант 6	№1. а) $\lim_{x \rightarrow 2} \frac{x^2-4}{x^2+x-6}$

	б) $\lim_{x \rightarrow \infty} \frac{6x^4 - 2x^3 - 1}{x^4 - 2}$ в) $\lim_{x \rightarrow \infty} \frac{3x-1}{x^2+1}$ г) $\lim_{x \rightarrow 5} \frac{x^2-25}{x-5}$		б) $\lim_{x \rightarrow \infty} \frac{5x^5 + 3x^4 + x^2}{x^4 + x^3}$ в) $\lim_{x \rightarrow 3} \frac{x^2 + 2x - 15}{x-3}$ г) $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{\sin 6x}{x}$
Вариант 2	№1. а) $\lim_{x \rightarrow 2} \frac{x-2}{x^2-3x+2}$ б) $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{\sin \frac{x}{5}}{x} = 4$ в) $\lim_{x \rightarrow 0,4} \frac{5x^2-12x+4}{6-15x}$ г) $\lim_{x \rightarrow \infty} \frac{x^3+3}{7x^5+6x^2}$	Вариант 7	№1. а) $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{x}{\sqrt{x+1}-1}$ б) $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{\sin 8x}{x}$ в) $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{\sin 5x}{x}$ г) $\lim_{x \rightarrow \infty} \frac{7x^3-2x^2+7}{7x^2-1}$
Вариант 3	№1. а) $\lim_{x \rightarrow 2} \frac{x^2-9}{x^2-2x-3}$ б) $\lim_{x \rightarrow \infty} \frac{x^3-2x+1}{x^2+1}$ в) $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{\sin \frac{x}{3}}{x}$ г) $\lim_{x \rightarrow \infty} \frac{2x^5+x^3+5}{5x^5+1}$	Вариант 8	№1. а) $\lim_{x \rightarrow \infty} \frac{3x^5-2x^2+1}{x^5+x^2-3}$ б) $\lim_{x \rightarrow 6} \frac{x^2-36}{x-6}$ в) $\lim_{x \rightarrow 7} \frac{x^2-8x+7}{\cos x}$ г) $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{\sin x}{x+1}$
Вариант 4	№1. а) $\lim_{x \rightarrow 2} \frac{x^2-4x+1}{2x+1}$ б) $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{x}{\sqrt{x+49}-7}$ в) $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{x}{\sqrt{1+3x}-1}$ г) $\lim_{x \rightarrow 4} \frac{x^2-16}{x-4}$	Вариант 9	№1. а) $\lim_{x \rightarrow 2} \frac{x^2-5x+6}{x^2-12x+20}$ б) $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{x}{10-\sqrt{x+100}}$ в) $\lim_{x \rightarrow \infty} \frac{3x^3-4x-1}{x^4-1}$ г) $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{\sin 2x}{\cos 2x+1}$
Вариант 5	№1. а) $\lim_{x \rightarrow \frac{\pi}{4}} \frac{1+\sin 2x}{1-\cos 4x}$ б) $\lim_{x \rightarrow \infty} \frac{7x^6-2x^4-x}{x^6+x^5+1}$ в) $\lim_{x \rightarrow \frac{\pi}{4}} \frac{\sin x - \cos x}{\cos 2x}$ г) $\lim_{x \rightarrow \infty} \frac{x^4-x^2+5}{5x^5+x^3+5}$	Вариант 10	№1. а) $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{x}{2-\sqrt{x+4}}$ б) $\lim_{x \rightarrow \infty} \frac{x^3+x^2+2}{4x^3+x^2+1}$ в) $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{x}{3-\sqrt{x+9}}$ г) $\lim_{x \rightarrow \infty} \frac{3x^3+x^2-2}{8x^3-1}$

Тема 2.3. Дифференцирование и интегрирование функций
Контрольная работа № 6. Дифференцирование и интегрирование функций.
Примерные задания

№ 1. Найдите производную функции.

№ 2. Найти интервалы монотонности функции, точки экстремума.

№ 3. Найти интервалы выпуклости и точки перегиба функции.

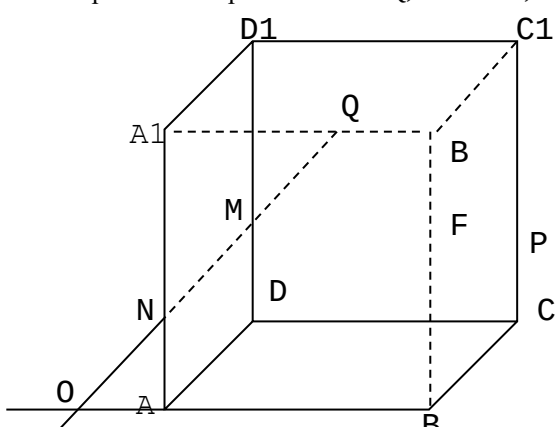
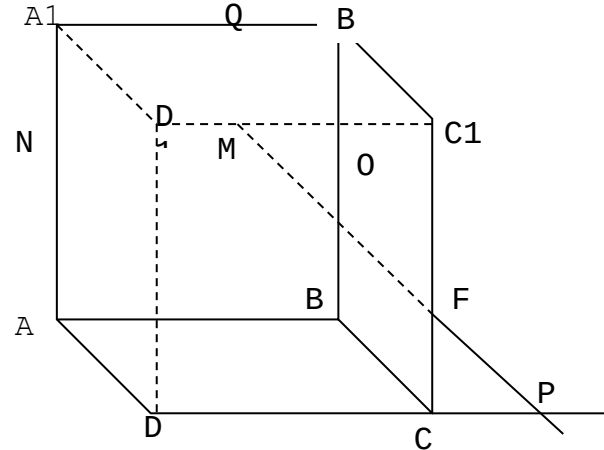
№ 4. Вычислить интегралы

№ 5. Найти площадь фигуры, ограниченной

Вариант 1	№1. а) $y = (1 + 5x^2)^4$ б) $y = \sin^2 2x - \cos^2 2x$ в) $y = \frac{1+e^x}{1-e^x}$ г) $y = \cos^2 3x - \sin^2 3x$ №2. $y = \frac{x^3}{1+x}$ №3. $y = x^4 + 8x^3 - x$. №4. а) $\int_1^3 2e^{2x} dx$ б) $\int_0^{\frac{\pi}{3}} \cos 3x dx$ №5. линиями $y = 0$ и $y = x^2 + 3x$.	Вариант 6	№1. а) $y = (3 - x^2)^4$ б) $y = \frac{\sin x}{\cos x - 1}$ в) $y = \sqrt[3]{(1 + 3x)^4}$ г) $y = \frac{\cos x}{x}$ №2. $y = \frac{2}{3}x^3 - \frac{5}{2}x^2 + 2x$ №3. $y = \frac{1}{4}x^4 + \frac{1}{3}x^3 - x^2$ №4. а) $\int_0^{\pi} (x^2 + 2\sin x) dx$ б) $\int_1^{10} \frac{x+2}{3} dx$

			№ 5. линиями $y = \frac{1}{x}$, $y = 4x$, $x = 1$ и осью Ox .
Вариант 2	№ 1. а) $y = 6\cos\frac{x}{3} + \frac{1}{x^3}$ б) $y = x^3 \cdot e^{3x}$ в) $y = \sqrt{1 + \sin 3x}$ г) $y = \frac{x^5 - x^4 - x^3}{x^4}$ № 2. $y = xe^{-x}$. № 3. $y = 12x - x^3 + 2$. № 4. а) $\int_1^4 (x\sqrt{x} + 2x)dx$ б) $\int_0^{\frac{\pi}{3}} \frac{1}{3} \sin(x - \frac{\pi}{3})dx$ № 5. линиями $y = 0$ и $y = x^2 + 3x$.	Вариант 7	№ 1. а) $y = \sqrt[3]{(4 + 3x)^2}$ б) $y = x \cos x - \sin x$ в) $y = \sin^3 2x$ г) $y = \ln \frac{x^2}{1+x^2}$ № 2. $y = \ln(1 + 2\cos x)$ № 3. $y = x^3 - 4x^2 + 3x$. № 4. а) $\int_1^2 3\sin(3x - 6)dx$ б) $\int_1^e \frac{dx}{x}$ № 5. линиями $y = 2x + 2$ и $y = x^2 + 2$.
Вариант 3	№ 1. а) $y = \sin \frac{x}{2} + \cos \frac{x}{2}$ б) $y = x^2 \ln x$ в) $y = \sqrt{1 - 2\sin 2x}$ г) $y = \frac{x^2 + 1}{x^2 - 1}$ № 2. функции $y = xe^x$. № 3. $y = x^3 - 12x - 1$. № 4. а) $\int_2^6 \sqrt{2x - 3}dx$ б) $\int_0^1 (5x^4 - 8x^3)dx$ № 5. линиями $y = \frac{1}{x}$, $y = 4x$, $x = 1$ и осью Ox .	Вариант 8	№ 1. а) $y = \sqrt{\cos 4x}$ б) $y = e^{x^2+1} - e^{x^2-1}$ в) $y = \frac{x^4+1}{x}$ г) $y = \frac{\sin 2x}{\sin \frac{2\pi}{3}}$ № 2. функции $y = 1 - x \ln x$. № 3. $y = x^3 - \frac{3}{2}x^2 + 1$. № 4. а) $\int_2^3 (9x^2 - 4x)dx$ б) $\int_1^8 \sqrt[3]{x^2} dx$ № 5. линиями $y = 2x + 2$ и $y = x^2 + 2$.
Вариант 4	№ 1. а) $y = \frac{1}{(1-x^2)^5}$ б) $y = x \cos x + \sin x$ в) $y = \frac{\sqrt{2x-1}}{x}$ г) $y' = xe^{-\frac{x}{2}} + e^{2x}$ № 2. $y = \frac{x^3}{x^2+3}$ № 3. $y = 12x^3 - 24x^2 + 12x$ № 4. Вычислить интегралы а) $\int_0^1 \frac{4}{3x+2} dx$ б) $\int_1^2 \frac{6}{\sqrt{7x+1}} dx$ № 5. Найти площадь фигуры, ограниченной параболой $y = 4 - x^2$, прямой $y = x + 2$ и осью Ox .	Вариант 9	№ 1. а) $y = \sin^4 x + \sin \frac{\pi}{3}$ б) $y = e^{\frac{x}{2}} \cdot \sin \frac{x}{2}$ в) $y = \ln \frac{x^2}{1-x^2}$ г) $y = \frac{1}{4} \sin 4x + \sin \frac{\pi}{4}$ № 2. $y = x \ln x$. № 3. $y = 3x - x^3 + 2$. № 4. а) $\int_1^3 (x^2 - 2x + 3)dx$ б) $\int_1^e \left(\frac{1}{x} + 1\right) dx$ № 5. линиями $y = x + 2$ и $y = x^2$.
Вариант 5	№ 1. а) $y = x\sqrt{x^2 - 1}$ б) $y = e^{\frac{x}{2}} + e^{-\frac{x}{2}}$ в) $y = \frac{1+\sin 2x}{\sin 2x}$ г) $y = \sqrt[3]{x^3 + x^2 + 1}$ № 2. $y = \frac{-x^2+3x-1}{x}$ № 3. $y = x^4 - 6x^2 + 4$ № 4. а) $\int_0^1 \frac{4}{3x+2} dx$ б) $\int_1^2 \frac{6}{\sqrt{7x+1}} dx$ № 5. параболой $y = 4 - x^2$, прямой $y = x + 2$ и осью Ox .	Вариант 10	№ 1. а) $y = e^{-x^2} + \ln e$ б) $y = \frac{1}{\sqrt[4]{2x+1}}$ в) $y = \frac{1}{4} \cos 4x - \sin \frac{x}{4}$ г) $y = \ln \frac{1-x^2}{x^2}$ № 2. $y = \frac{(x-2)(8-x)}{x^2}$ № 3. $y = x^5 - 80x^2$ № 4. а) $\int_1^2 \frac{3}{2x-1} dx$ б) $\int_1^2 \frac{5}{\sqrt{4x-3}} dx$ № 5. параболой $y = (x + 1)^2$, прямой $y = 1 - x$ и осью Ox .

Тема 3.2. Многогранники
Контрольная работа № 7. "Многогранники".
Примерные задания

Вариант 1	№ 1. По рисунку определите: а) плоскости, в которых лежат прямые OA, B_1F, DC, CP; б) плоскости, в которых лежат точки M, N, F, Q; в) точки пересечения прямой QN с плоскостью ABC, прямой CP с плоскостью $A_1D_1C_1$; г) точки пересечения прямых AB и NQ, B_1F и BC, MD и A_1D_1.  № 2. Построить сечение параллелепипеда $ABCD A_1 B_1 C_1 D_1$ проходящее через ребро CC_1 и точку E, где E - середина $A_1 D_1$. № 3. Построить сечение тетраэдра $ABCD$, проходящее через вершину B и точки M и N граней ABD и ADC соответственно № 4. В правильной четырехугольной призме боковое ребро равно 3 см, а расстояние от вершины верхнего основания до середины противоположной стороны нижнего основания равно 6 см. Найдите площадь полной поверхности призмы. № 5. Основание прямой призмы – ромб с острым углом 60°. Боковое ребро призмы равно 10 см, а площадь боковой поверхности – 240 см^2. Найдите площадь сечения призмы, проходящего через боковое ребро и меньшую диагональ основания. № 6. В правильной треугольной пирамиде сторона основания равна a, а высота $2a$. Найдите углы наклона боковых ребер и боковых граней к плоскости основания. № 7. В правильной четырехугольной пирамиде высота равна 4 см, а длина диагонали основания $6\sqrt{2}$ см. Найдите площадь полной поверхности пирамиды. № 8. Основанием пирамиды $MABC$ служит прямоугольный треугольник ABC ($\angle C = 90^\circ$), $BC=a$, $\angle A = 30^\circ$. Боковые ребра наклонены к основанию под углом 60°. Найдите высоту пирамиды.
Вариант 2	№ 1. По рисунку определите: а) плоскости, в которых лежат прямые PC, FC_1, MD_1, AB; б) плоскости, в которых лежат точки M, N, F, Q; в) точки пересечения прямой MF с плоскостью ADC, прямой AN с плоскостью $A_1 B_1 C_1$; г) точки пересечения прямых DC и FM, $A_1 Q$ и BB_1, CF и $D_1 C_1$.  № 2. Построить сечение параллелепипеда $ABCD A_1 B_1 C_1 D_1$ проходящее через ребро AD и точку K, где K - середина CC_1.

№ 3. Построить сечение тетраэдра ABCD, проходящее через вершину C и точки Q и P граней ABC и ADC соответственно. № 4. Основание прямого параллелепипеда – ромб с диагоналями 12 см и 16 см. Меньшая диагональ параллелепипеда образует с плоскостью основания угол 60°. Найдите площадь полной поверхности параллелепипеда. № 5. В правильной треугольной призме боковое ребро равно 3 см, а расстояние от вершины верхнего основания до середины противоположной стороны нижнего основания равно 6 см. Найдите площадь полной поверхности призмы. № 6. Основание прямой призмы – прямоугольный треугольник с гипотенузой 25 см и катетом 20 см. Меньшая боковая грань и основание призмы равны по площади. Найдите площади боковой и полной поверхностей призмы. № 7. Стороны оснований правильной треугольной усеченной пирамиды 4 дм и 1 дм, боковое ребро 2 дм. Найдите высоту и апофему пирамиды. № 8. В основании пирамиды MABCD лежит квадрат ABCD со стороной, равной 10. Грани MBA и MBC перпендикулярны к плоскости основания. Высота пирамиды равна 6. Найдите площадь полной поверхности пирамиды.

Тема 3.3. Координаты и векторы
Контрольная работа № 8. "Координаты и векторы"
Примерные задания

Вариант 1	№ 1. Найти координаты вектора $\overrightarrow{AB}$, длину и координаты середины отрезка AB, если $A(5; -1; 3)$, $B(2; -2; 4)$. № 2. Даны векторы $\vec{b}\{3; 1; -2\}$ и $\vec{c}\{1; 4; -3\}$. Найти $2\vec{b} - \vec{c}$ № 3. Вычислить скалярное произведение $\vec{m} \cdot \vec{n}$, если $\vec{m} = \vec{i} + 2\vec{j} - \vec{k}$, $\vec{n} = 2\vec{i} - \vec{j}$. № 4. Найти координаты центра и радиус сферы, заданной уравнением $(x - 2)^2 + (y + 3)^2 + z^2 = 25$. № 5. Проверить, лежит ли точка $A(-2; 1; 4)$ на сфере, заданной уравнением $(x + 2)^2 + (y - 1)^2 + (z + 3)^2 = 1$. № 6. Доказать, что уравнение $x^2 + y^2 + z^2 + 2x - 2y = 2$ является уравнением сферы. Укажите координаты центра и радиус этой сферы. № 7. Вычислить угол между прямыми AB и CD, если $A(1; 1; 0)$, $B(3; -1; 0)$, $C(4; -1; 2)$ и $D(0; 1; 0)$. Являются ли векторы $\overrightarrow{AB}, \overrightarrow{AC}, \overrightarrow{AD}$ компланарными?
Вариант 2	№ 1. Найти координаты вектора $\overrightarrow{CD}$, длину и координаты середины отрезка CD, если $C(6; 3; -2)$, $D(2; 4; -5)$. № 2. Даны векторы $\vec{a}\{5; -1; 2\}$ и $\vec{b}\{3; 2; -4\}$. Найти $\vec{a} - 2\vec{b}$ № 3. Вычислить скалярное произведение $\vec{a} \cdot \vec{b}$, если $\vec{a} = 2\vec{i} - 3\vec{j} + \vec{k}$, $\vec{b} = 4\vec{i} - 2\vec{k}$. № 4. Напишите уравнение сферы с центра в точке $A(2; 0; -1)$ и радиусом $R = 7$. № 5. Проверить, лежит ли точка $A(5; -1; 4)$ на сфере, заданной уравнением $(x - 3)^2 + (y + 1)^2 + (z - 4)^2 = 4$. № 6. Доказать, что уравнение $x^2 + y^2 + z^2 - 2x + 2z = 7$ является уравнением сферы. Укажите координаты центра и радиус этой сферы. № 7. Даны точки $A(0; 4; 0)$, $B(2; 0; 0)$, $C(4; 0; 4)$ и $D(2; 4; 4)$. Докажите. Что ABCD – ромб. Являются ли векторы $\overrightarrow{AB}, \overrightarrow{AC}, \overrightarrow{AD}$ компланарными?
Вариант 3	№ 1. Найти координаты вектора $\overrightarrow{FK}$, длину и координаты середины отрезка FK, если $F(3; -1; -4)$, $K(5; 3; 2)$. № 2. Даны векторы $\vec{a}\{-7; 1; 3\}$ и $\vec{b}\{-4; -2; 5\}$. Найти $\vec{3a} - 2\vec{b}$ № 3. Вычислить скалярное произведение $\vec{d} \cdot \vec{a}$, если $\vec{a} = 3\vec{j} + 2\vec{k}$, $\vec{d} = 5\vec{i} - 2\vec{j} + 4\vec{k}$. № 4. Напишите уравнение сферы с центра в точке $B(-2; 1; 0)$ и радиусом $R = 6$. № 5. Проверить, лежит ли точка $D(11; -7; -1)$ на сфере, заданной уравнением $(x - 3)^2 + (y + 1)^2 + (z - 4)^2 = 4$. № 6. Доказать, что уравнение $x^2 + y^2 + z^2 + 4x - 2y - 4z = 20$ является уравнением сферы. Укажите координаты центра и радиус этой сферы. № 7. Даны векторы $\vec{a}\{1; 2; -1\}$, $\vec{b}\{-3; 1; 4\}$, $\vec{c}\{3; 4; -2\}$ и $\vec{d}\{2; -1; 3\}$.. Вычислите скалярное произведение $(\vec{a} + 2\vec{b})(\vec{c} - \vec{d})$. Являются ли векторы $\vec{a}, \vec{b}, \vec{c}$ компланарными?
Вариант 4	№ 1. Найти координаты вектора $\overrightarrow{MN}$, длину и координаты середины отрезка MN, если $M(-3; 2; -4)$, $N(1; -4; 2)$.

	№ 2. Даны векторы $\vec{c}\{-2; 10; -1\}$ и $\vec{d}\{0; 11; -5\}$. Найти $-3\vec{d} + \vec{c}$ № 3. Вычислить скалярное произведение $\vec{l} \cdot \vec{m}$, если $\vec{m} = 2\vec{i} - \vec{j} + \vec{k}$, $\vec{l} = \vec{i} - 2\vec{j}$. № 4. Найти координаты центра и радиус сферы, заданной уравнением $(x - 7)^2 + (y + 4)^2 + (z + 9)^2 = 64$. № 5. Проверить, лежит ли точка $C(3; -5; -3)$ на сфере, заданной уравнением $(x + 2)^2 + (y - 1)^2 + (z + 3)^2 = 1$. № 6. Доказать, что уравнение $x^2 + y^2 + z^2 - 4x - 4y = 39$ является уравнением сферы. Укажите координаты центра и радиус этой сферы. № 7. Даны координаты трех вершин параллелограмма ABCD: A(-6; -4; 0), B(6; -6; 2), C(10; 0; 4). Найти координаты точки D. Являются ли векторы $\vec{AB}, \vec{AC}, \vec{AD}$ компланарными?

Тема 3.4. Тела и поверхности вращения. Измерения в геометрии.
Контрольная работа № 9. "Тела и поверхности вращения. Объемы тел".

Примерные задания

Вариант 1	№ 1. Диагональ осевого сечения цилиндра равна 5 см. Найдите радиус цилиндра, если его высота равна 4 см. № 2. Точки A и B лежат на сфере с центром в точке O, диаметр которой равен 10 см. Найдите OK, где OK – биссектриса угла AOB и AB = 20 см. № 3. Свинцовая труба (плотность свинца 11,4 г/см³) с толщиной стенок 4 мм имеет внутренний диаметр 13 мм. Какова масса трубы, если ее длина равна 25 м? № 4. Около правильной четырехугольной призмы описан цилиндр, площадь боковой поверхности которого равна 20π. Найдите площадь боковой поверхности призмы. № 5. В правильную четырехугольную призму вписан цилиндр. Объем цилиндра равен $16\pi\sqrt{2}$, а радиус окружности, описанной вокруг основания призмы, равен $2\sqrt{2}$. Найдите диагональ призмы. № 6. В правильную шестиугольную призму вписан цилиндр. Найдите высоту призмы, если её площадь равна $54\sqrt{3}$, а радиус цилиндра равен 3. № 7. Около правильной шестиугольной призмы описан цилиндр. Объем цилиндра равен 16π, высота цилиндра равна 4. Найдите объем призмы.
Вариант 2	№ 1. Найдите площадь осевого сечения конуса, если его образующая равна 5 см., а диаметр основания равен 6 см. № 2. Точки A и B лежат на сфере с центром в точке O. Точка P лежит на отрезке AB, причем AP = PB = 13 см., OP = 5 см. Найдите диаметр сферы. № 3. Какое количество нефти (в тоннах) вмещает цилиндрическая цистерна диаметра 18 м и высотой 7 м, если плотность нефти равна 0,85 г/см³? № 4. Вычислите объем правильной шестиугольной пирамиды, если сторона основания равна 4, а боковые ребра пирамиды равны 5. № 5. Вычислите объем правильной треугольной пирамиды, если радиус вписанной в основание окружности равен 2, а высота правильной пирамиды равна $3\sqrt{3}$. № 6. Вычислите площадь боковой поверхности правильной четырехугольной пирамиды, если её ребра равны 5, а радиус окружности, описанной вокруг основания равен $3\sqrt{2}$. № 7. В правильной четырехугольной пирамиде площадь боковой поверхности равна $16\sqrt{2}$, а площадь основания 4. Найдите высоту пирамиды.
Вариант 3	№ 1. Вершины прямоугольника лежат на сфере радиуса 20 см. найдите расстояние от центра сферы до плоскости прямоугольника, если его диагональ равна 32 см. № 2. Высота конуса равна 10 м, а диаметр основания равен 16 м. Найдите площадь полной поверхности конуса. № 3. Сколько кубометров земли потребуется для устройства клумбы, имеющей форму шарового сегмента с радиусом основания 5 м и высотой 60 см? № 4. В правильной шестиугольной пирамиде сторона основания равна $2\sqrt{2}$, а боковое ребро равно $2\sqrt{5}$. Найдите объем пирамиды. № 5. Около правильной треугольной призмы описан цилиндр. Высота цилиндра равна 5, а радиус его основания R удовлетворяет уравнению $R^2 + R - 6 = 0$. Найдите объем призмы. № 6. Около правильной треугольной призмы описан цилиндр. Расстояние между осью цилиндра и стороной основания призмы равно $\sqrt{3}$. Высота цилиндра равна трем его радиусам. Найдите объем призмы.

	№ 7. Около правильной треугольной призмы описан цилиндр. Площадь боковой поверхности цилиндра равна 16 π. Найдите объём призмы, если сторона её основания равна 5.
Вариант 4	№ 1. Вершины прямоугольника лежат на сфере радиуса 5 см. найдите расстояние от центра сферы до плоскости прямоугольника, если его диагональ равна 8 см. № 2. Высота конуса равна 12 м, а диаметр основания равен 10 м. Найдите площадь полной поверхности конуса. № 3. Стаканчик для мороженого конической формы имеет глубину 12 см и диаметр верхней части 5 см. На него сверху положили две ложки мороженого в виде полушарий диаметром 5 см. Переполнит ли мороженое стаканчик, если оно растает? № 4. Вычислите объём правильной треугольной пирамиды, если радиус описанной вокруг основания окружности равен $\sqrt{3}$, а высота пирамиды равна $4\sqrt{3}$. № 5. Вычислите объём правильной треугольной пирамиды, если радиус вписанной в основание окружности равен $\sqrt{3}$, а боковые ребра пирамиды равны 6. № 6. Вычислите площадь боковой поверхности правильной треугольной пирамиды, если радиус описанной около основания окружности равен $\sqrt{3}$, а высота пирамиды равна 1. № 7. Вычислите объём правильной треугольной пирамиды, сторона основания которой равна 6, а апофема пирамиды равна $\sqrt{15}$.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится, если:

- работа выполнена полностью;
- в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок;
- в решении нет математических ошибок, возможна одна неточность / описка, не являющаяся следствием незнания или непонимания учебного материала.

Оценка «хорошо» ставится, если:

- работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны, если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки;
- допущена одна ошибка или два – три недочета в выкладках, рисунках, чертежах или графиках, если эти виды работы не являлись специальным объектом проверки.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если:

- допущены более одной ошибки или более двух – трех недочетов в выкладках, рисунках, чертежах или графиках, но студент владеет обязательными умениями по проверяемой теме.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если:

- допущены существенные ошибки, показавшие, что студент не владеет обязательными умениями по данной теме в полной мере.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Кафедра Сервис

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ
по дисциплине «Математика»

Тема 1.2. Корни, степени и логарифмы

№ 1. Выполните указанные действия:

а) $(m\sqrt{m} + \sqrt[6]{m}) \cdot (\sqrt[6]{m^2} - m^4\sqrt{m^3})$ б) $(a^3\sqrt{a} - \sqrt[5]{a})^3$

№ 2. Упростите выражения:

а) $\frac{a^{\frac{1}{2}} - b^{\frac{1}{2}}}{a^{\frac{1}{4}} + b^{\frac{1}{4}}} =$ б) $\frac{a - b}{a^{\frac{1}{2}} - b^{\frac{1}{2}}}$ в) $\frac{x^{\frac{1}{2}} - 4}{x - 16}$

№ 3. Запишите с помощью корня:

1) $3^{-\frac{6}{5}}$ 2) $\left(\frac{2}{3}\right)^{-\frac{10}{3}}$ 3) $5^{3.2}$ 4) $2^{-0.25}$ 5) $\left(\frac{1}{3}\right)^{-\frac{2}{5}}$ 6) $2^{\frac{1}{2}} \cdot 5^{\frac{1}{5}}$

№ 4. Найти значение выражения

а) $\log_5 135 - \log_5 5,4$

б) $\log_4 104 - \log_4 6,5$

в) $\log_3 \log_9 \sqrt[27]{\sqrt[3]{9}}$

Тема 1.3. Основы тригонометрии

№ 1. Найти значение следующих тригонометрических выражений:

$\sin 2\alpha, \cos 2\alpha, \operatorname{tg} 2\alpha$, если $\sin \alpha = \frac{4}{5}; 0 < \alpha < \pi$.

№ 2. Вычислить значение выражения:

$\sin \frac{8\pi}{3} \cdot \operatorname{ctg} \frac{11\pi}{6} + \cos \frac{29\pi}{6} \cdot \operatorname{tg} \frac{4\pi}{3} + \frac{1}{\cos \frac{23\pi}{3} \cdot \sin \frac{11\pi}{6}} + 7$

№ 3. Упростите выражение

а) $\sin(\alpha + \beta) + \sin(\alpha - \beta)$

б) $\cos(\alpha - \beta) - \cos(\alpha + \beta)$

в) $\frac{\cos(\alpha + \beta) + \sin \alpha \sin \beta}{\cos(\alpha - \beta) - \sin \alpha \sin \beta}$

г) $\frac{\cos(\alpha - \beta) - 2 \sin \alpha \sin \beta}{2 \sin \alpha \cos \beta - \sin(\alpha - \beta)}$

Тема 1.4. Функции, их свойства и графики

№ 1. Доказать четность данной функции и построить её график, используя свойство графика четной функции:

$y = x^2 - 2|x|; \quad y = -0,5x^2 + 2|x|.$

№ 2. Исследовать на четность, нечетность функцию:

а) $f(x) = \frac{\sin x}{x}$

б) $f(x) = \sqrt{x-1}$

№ 3. Найти периоды функций:

а) $y = \operatorname{tg} 2x$

б) $y = \sin x \cos 3x - \cos x \sin 3x$

Тема 1.5. Степенные, показательные, логарифмические и тригонометрические функции

№ 1. Построить эскиз графиков функций: а) $y = \pi^x$; б) $y = \left(\frac{1}{\sqrt{7}}\right)^{-x}$; в) $y = \left(\sqrt{4-\sqrt{3}}\right)^x$.

№ 2. . Построить графики функций: а) $y = (0,5)^{|x|}$; б) $y = |2^x - 4|$; в) $y = \log_{0,5}(x+1)$, г)

$y = 3^{\log_3(1-x^2)}$, д) $y = \log_2|x|$,

№ 3. $f(x)$ - нечетная функция, определена на R , периодическая с главным периодом 6. При

этом $f(x) = \begin{cases} 2x, & \text{если } 0 \leq x \leq 2, \\ -4x+12, & \text{если } 2 < x \leq 3. \end{cases}$

Постройте ее график на $[-6; 6]$

Тема 2.1 Уравнения и неравенства

№ 1. Решить уравнение

1. $\sqrt{3x+1}+1=x$;

2. $\sqrt{x+9}-\sqrt{32-x}=1$;

3. $\frac{\sqrt{x+3}}{2}-\frac{3}{\sqrt{x+3}}=\frac{1}{2}$.

4. $\sqrt{x+6}-\sqrt{x+1}=\sqrt{2x-5}$.

5. $3^{x+1}-2 \cdot 3^{x-2}=25$.

6. $\log_2(x+1)+\log_2(x+3)=3$

7. $\cos x = \frac{1}{2}$.

8. $2 \cos^2 x - 5 \sin x + 1 = 0$.

№ 2. Решите неравенство:

1. $\sqrt{x^2+15} < x^2+3$;

2. $\sqrt{3x^2-18x-3} \geq \sqrt{3x^2-19x+20}$;

3. $\sqrt{-3x^2-5x+12} \geq x+3$.

4. $\lg(x+1) \leq 2$

5. $\cos x \leq \frac{1}{2}$

Тема 2.3. Дифференцирование и интегрирование функций

№ 1. Найти производную функции

1. $y = \frac{e^x - e^{-x}}{2}$

2. $y = \ln \sqrt{\cos x}$.

3. $y = e^{-x} \ln x$.

№ 2. Показать, что функция $F(x)$ является первообразной для функции $f(x)$:

1. $F(x) = \frac{x^5}{5} + 7$ $f(x) = x^4$

2. $F(x) = \sin 2x + 2$ $f(x) = 2 \cos 2x$

$F(x) = \sin 2x + 9$

3.

$$f(x) = 2 \cos 2x$$

№ 3. Найдите первообразные для функции $f(x) = 8x^3 + e^{2x+1} - 3 \sin x$

Найти неопределённые интегралы:

1.1. $\int \frac{dx}{3x-1}$.

№ 4. Вычислить площадь фигуры, ограниченной линиями $y = x^2 + 2$, $y = 0$, $x = -2$, $x = 1$.

Тема 3.1. Прямые и плоскости в пространстве

№ 1. Докажите, что через точку A , не лежащую в плоскости α , проходит плоскость, параллельная плоскости α , и притом только одна.

№ 2. Докажите, что если две плоскости α и β перпендикулярны к прямой a , то они параллельны.

№ 3. Плоскости α и β пересекаются по прямой AB . прямая a параллельна как плоскости α , так и плоскости β . Докажите, что прямые a и AB параллельны.

Тема 3.2 Многогранники

№ 1. Площадь большей боковой грани прямой призмы, в основании которой прямоугольный треугольник равна 208 см^2 . Определите объём призмы, если катеты прямоугольного треугольника равны 5 см и 12 см .

№ 2. Объём прямоугольного параллелепипеда равен 2520 см^3 , площадь основания 168 см^2 , и длина на 2 см больше ширины. Найдите сумму длин всех рёбер параллелепипеда.

№ 3. В основании прямой призмы ромб с диагоналями 16 см и 30 см . Определить площадь боковой поверхности призмы, если ее объем 4800 см^3 .

№ 4. В основании пирамиды Хеопса – квадрат со стороной 230 м , боковые ребра равны, тангенс угла наклона боковой грани к основанию равен $1,28$. Найти высоту самой высокой египетской пирамиды.

№ 5. Дана пирамида. Найти боковое ребро, если известна высота – 6 , угол, образованный боковым ребром с плоскостью основания 30 градусов (свойство в прямоугольном треугольнике). Как это получили? На что опирались?

№ 6. Боковые ребра треугольной пирамиды равны 7 , 12 и 15 см . Одно из них перпендикулярно к плоскости основания. Чему равна высота пирамиды?

Тема 3.4 Тела и поверхности вращения. Объемы тел

№ 1. Высота цилиндра равна диаметру его основания. Радиус основания равен 1 м . найдите объём цилиндра.

№ 2. Авиационная бомба среднего калибра дает при взрыве воронку диаметром 6 м и глубиной 2 м . Какое количество земли (по массе) выбрасывает эта бомба, если 1 м^3 земли имеет массу 1650 кг ?

№ 3. Смолу для промышленных нужд собирают, подвешивая конические воронки к соснам. Сколько воронок диаметром 10 см с образующей 13 см нужно собрать, чтобы заполнить 10 -литровое ведро?

№ 1. Вода покрывает приблизительно $\frac{3}{4}$ земной поверхности. Сколько квадратных км занимает суша? (радиус земли считать равным 6375 км)

№ 2. На поверхности шара даны три точки. Прямолинейные расстояния между ними 6 см , 8 см , 10 см . Радиус шара 13 см . Найти расстояние от центра шара до плоскости, проходящей через эти три точки.

№ 4. В цилиндре площадь основания равна A , а площадь осевого сечения M . Чему равна площадь полной поверхности цилиндра?

№ 5. В конусе сумма высоты и образующей равна k , наибольший угол между образующими равен α . Найдите площадь полной поверхности конуса.

Тема 4.2. Элементы теории вероятностей

№ 1.. Если в урне 12 шаров, из которых 5 – черные, то вероятность вынуть черный шар – $\frac{5}{12}$, поскольку всего исходов опята – 12 , а благоприятных из них – 5 .

№ 2. В урне из n шаров - k красных и $(n - k)$ черных. Наудачу извлекаем без возвращения r шаров. Какова вероятность того, что в выборке из r шаров s шаров – красных?

№ 3. В случайном эксперименте бросаются 2 игральные кости. Найдите вероятность того, что в сумме выпадет 8 очков.

№ 4. Конкурс исполнителей проводится в 5 дней. Всего заявлено 80 выступлений – по одному от каждой страны. В первый день 8 выступлений, остальные распределяются поровну между оставшимися днями. Порядок выступлений определяется жеребьевкой. Какова вероятность того, что выступление представителя из России состоится в третий день конкурса?

№ 5. Перед началом первого тура чемпионата по бадминтону участников разбивают на игровые пары случайным образом с помощью жребия. Всего участвуют 26 бадминтонистов, среди которых 10 участников из России, в том числе Руслан Орлов. Найдите вероятность того, что в первом туре Руслан будет играть с каким-либо бадминтонистом из России.

№ 6. В чемпионате участвуют 16 команд. С помощью жребия их нужно разделить на 4 группы. В ящике лежат карточки с номерами групп: 1 1 1 1 2 2 2 2 3 3 3 3 4 4 4 4. Капитаны команд тянут по одной карточке. Какова вероятность того, что команда России окажется во второй группе?

Критерии оценки:

Оценка «отлично»

- работа выполнена полностью;
- в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок;
- в решении нет математических ошибок, возможна одна неточность / описка, не являющаяся следствием незнания или непонимания учебного материала.

Оценка «хорошо»

- работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны, если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки;
- допущена одна ошибка или два – три недочета в выкладках, рисунках, чертежах или графиках, если эти виды работы не являлись специальным объектом проверки.

Оценка «удовлетворительно»

- допущены более одной ошибки или более двух – трех недочетов в выкладках, рисунках, чертежах или графиках, но студент владеет обязательными умениями по проверяемой теме.

Оценка «неудовлетворительно»

- допущены существенные ошибки, показавшие, что студент не владеет обязательными умениями по данной теме в полной мере.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)**

Кафедра Сервис

ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

по дисциплине «Математика»

Тема 1.1. Развитие понятия о числе

1. Какие числа образуют множество действительных чисел?
2. Что называется интервалом?
3. Дать определение окрестности точки.
4. Что называется абсолютной погрешностью числа?
5. Что называется относительной погрешностью числа?

Тема 1.4. Функции, их свойства и графики

1. Что называется монотонностью функции
2. Какая функция называется четной, нечетной.
3. Что называется периодом функции.
4. Какая функция называется ограниченной.

Тема 1.5. Степенные, показательные, логарифмические и тригонометрические функции

1. Какая функция называется степенной.
2. Перечислите основные свойства степенной функции.
3. Приведите пример степенных функций.
4. Какая функция называется показательной.
5. Перечислите основные свойства показательной функции.
6. Приведите пример показательных функций.
7. Какая функция называется логарифмической.
8. Перечислите основные свойства логарифмической функции.
9. Приведите пример логарифмических функций.
10. Какая функция называется периодической.
11. Наименьший положительный период функции.
12. Как найти наименьший положительный период тригонометрической функции.

Тема 2.1 Уравнения и неравенства

1. Какие уравнения называются иррациональными?
 2. Сформулируйте свойство, на котором основано решение иррациональных уравнений.
 3. Сформулируйте алгоритм решения иррациональных уравнений.
 4. Сформулируйте алгоритм решения рациональных уравнений.
 5. Какие уравнения называются показательными?
 6. Сформулируйте алгоритмы решения показательных уравнений.
 7. Какие неравенства называются показательными?
 8. Сформулируйте алгоритм решения показательных неравенств.
 9. Перечислите основные определения и свойства при решении логарифмических уравнений.
 10. Сформулируйте алгоритм решения логарифмических уравнений.
 11. Какие неравенства называются логарифмическими?
- Сформулируйте алгоритм решения логарифмическими неравенств

1. Выведите решение простейших тригонометрических уравнений
2. Сформулируйте определение арксинуса, арккосинуса и арктангенса угла.
3. Выведите решение простейших тригонометрических уравнений.
4. Сформулируйте определение арксинуса, арккосинуса и арктангенса угла.
5. Приведите примеры решения простейших тригонометрических неравенств.

Тема 2.2. Понятие о пределе последовательности

1. Какая переменная величина называется бесконечно малой?
 2. Что называется пределом переменной величины и в каких формах это записывается?
 3. Чему равны пределы бесконечно малой величины и постоянной величины?
 4. Какая величина называется ограниченной и какая – неограниченной?
 5. Какая переменная величина называется бесконечно большой и как это записывается?
- Привести примеры.
6. Какая связь существует между бесконечно малой величиной и бесконечно большой?
 7. Сформулируйте все основные теоремы о бесконечно малых величинах.
 8. Сформулируйте все основные теоремы о пределах.

Тема 2.3. Дифференцирование и интегрирование функций

1. Вывести формулы для производных всех элементарных функций.
2. Сформулировать правила дифференцирования результатов арифметических действий.
3. Какая функция называется сложной и какая простой? Приведите несколько примеров той и другой функции.
4. В чем отличие функции сложной от простой?
5. Чему равна производная сложной функции?
6. Что называется второй производной?
7. Что называется производной n -го порядка данной функции?
8. Сформулировать и доказать прямую и обратную теоремы о связи между ростом функции и знаком ее производной. Каков геометрический смысл этих теорем?
9. Дайте определение точек экстремума (максимума и минимума) функции, экстремального значения функции.
10. Какая функция называется возрастающей и какая убывающей?
11. Как по графику функции можно определить интервалы возрастания и убывания функции? Начертите параболу, гиперболу, график функции $\sin x$ и покажите на них интервалы возрастания и убывания функции.
12. В чем заключается аналитический признак возрастания и убывания функции?
13. Какое значение функции называется максимум функции и как оно записывается аналитически?
14. Какое значение функции называется минимум функции и как оно записывается аналитически?
15. В чем заключается необходимый признак существования экстремума? Что такое экстремум функции?
16. В чем заключается достаточный признак существования максимума и минимума функции?
17. Какое значение функции называется критическим?
18. Перечислите порядок операций для отыскания максимума и минимума функции с помощью первой производной.
19. Какой схемой вопросов рекомендуется пользоваться при построении графиков?
20. Что называется интегрированием?
21. Что называется подынтегральной функцией?
22. Что называется подынтегральным выражением?
23. Что называется первообразной функции?

24. Какая разница между первообразной функцией и неопределенным интегралом?
25. Почему действие интегрирования дает неопределенный ответ?
26. Каким действием проверяется интегрирование?
27. Что изображает собой графически неопределенный интеграл?
28. Что называется частным значением неопределенного интеграла?
29. Чему равна производная от неопределенного интеграла по независимой переменной?
30. Почему постоянный множитель можно выносить за знак интеграла? Докажите.
31. Чему равен интеграл от алгебраической суммы? Докажите.
32. Что можно сказать о двух функциях, производные которых равны между собой?
33. Напишите на память десять табличных формул интегрирования?
34. В чем заключается метод интегрирования подстановкой? Приведите примеры.
35. Какие задачи решаются с помощью производных.
36. Какие задачи называются прикладными.
37. Как применяются производные при решении прикладных задач.
38. Что означает возрастание и убывание функции на языке механики?
39. Что называется интегрированием?
40. Что называется подынтегральной функцией?
41. Что называется подынтегральным выражением?
42. Что называется первообразной функции?
43. Какая разница между первообразной функцией и неопределенным интегралом?
44. Почему действие интегрирования дает неопределенный ответ?
45. Каким действием проверяется интегрирование?
46. Что изображает собой графически неопределенный интеграл?
47. Что называется частным значением неопределенного интеграла?
48. Чему равна производная от неопределенного интеграла по независимой переменной?
49. Почему постоянный множитель можно выносить за знак интеграла? Докажите.
50. Чему равен интеграл от алгебраической суммы? Докажите.
51. Что можно сказать о двух функциях, производные которых равны между собой?
52. Напишите на память десять табличных формул интегрирования.
53. Что такое определенный интеграл?
54. Дайте определение определенного интеграла как предела суммы.
55. Что делается с определенным интегралом, если поменять местами его пределы?
56. Почему постоянный множитель можно выносить за знак определенного интеграла? Докажите.
57. Чему равен определенный интеграл от алгебраической суммы?
58. В чем заключается геометрический смысл определенного интеграла?
59. Что называется криволинейной трапецией?
60. Как вычислить площадь криволинейной трапеции с помощью определенного интеграла?
61. Чему равна площадь криволинейной трапеции?
62. Может ли площадь криволинейной трапеции равна отрицательной величине?
63. Может ли площадь криволинейной трапеции равняться нулю, и при каких условиях?

Тема 3.1. Прямые и плоскости в пространстве

1. Каково может быть взаимное расположение двух плоскостей в пространстве?
2. В каком случае две плоскости называются параллельными?
3. Как через данную точку провести плоскость, параллельную данной плоскости?
4. Сформулируйте признак параллельности плоскостей.
5. Сформулируйте теорему о линиях пересечения двух параллельных плоскостей третьей плоскостью.
6. Что можно сказать о двух различных плоскостях, параллельных третьей плоскости?

7. Сформулируйте теорему об отрезках параллельных прямых, заключенных между параллельными плоскостями.
8. Какие прямые в пространстве называются перпендикулярными?
9. Сформулируйте теорему о прямых, параллельных перпендикулярным прямым.
10. Сформулируйте определение и признак перпендикулярности прямой и плоскости в пространстве.
11. Сформулируйте теорему о существовании и единственности перпендикуляра к данной прямой.
12. Можно ли утверждать, что прямая, пересекающая круг в его центре, перпендикулярна: а) диаметру; б) двум диаметрам; в) плоскости круга?
13. Каковы основные (простейшие) фигуры в пространстве?
14. Сформулируйте известные вам аксиомы стереометрии.
15. Сформулируйте теорему о плоскости, проходящей через прямую и не лежащую на ней точку.
16. Каково может быть взаимное расположение прямой и плоскости в пространстве?
17. Сформулируйте теорему о существовании плоскости, проходящей через три данные точки.
18. Можно ли через три точки, лежащие на одной прямой, провести две различные плоскости?

Тема 3.2 Многогранники

1. Какой процесс называется проецированием.
2. Методы проецирования и их краткая характеристика и использование.
3. Какие проекции называют ортогональными.
4. Как называются элементы, с помощью которых осуществляется проецирование.
5. Дайте определение призмы.
6. Перечислите основные элементы призмы.
7. Виды призм.
8. Перечислите свойства призм.
9. Дайте определение пирамиды.
10. Перечислите основные элементы пирамиды.
11. Виды пирамид.
12. Перечислите свойства пирамид.
13. Дайте определение понятия апофемы.
14. Какая плоскость называется секущей.
15. Какой многоугольник называется сечением.
16. Перечислите этапы построения сечений фигуры.
17. Какой многогранник называется кубом.
18. Какая плоскость называется секущей.
19. Какой многоугольник называется сечением.
20. Перечислите этапы построения сечений фигуры.

Тема 3.4. Тела и поверхности вращения. Объемы тел

1. Объясните, что такое круговой цилиндр (образующая цилиндра, основания и боковая поверхность цилиндра).
2. Какой цилиндр называется прямым?
3. Что такое радиус цилиндра, высота цилиндра, ось цилиндра, осевое сечение цилиндра?
4. Какой вид имеет развертка боковой поверхности цилиндра?
5. Какой формулой выражается площадь поверхности цилиндра?
6. Что такое круговой конус, вершина конуса, образующая конуса, боковая поверхность конуса?
7. Какой конус называется прямым?
8. Что такое высота конуса, ось конуса, осевое сечение конуса?

9. Напишите формулу площади боковой поверхности конуса.
10. Чему равен объем прямоугольного параллелепипеда, призмы, цилиндра?
11. Чему равен объем пирамиды.
12. Чему равен объем конуса.
13. Что такое сфера, шар?
14. Что такое радиус шара, диаметр шара?
15. Напишите формулу площади поверхности шара?
16. Чему равен объем шара.

Тема 4.1. Элементы комбинаторики

1. Дайте определение комбинаторики, размещений, перестановок, сочетаний.
2. Перечислите свойства сочетаний.
3. Сформулируйте основные правила комбинаторики.
4. Объясните сходство и различие числа сочетаний и размещений.
5. В чем состоит принцип решения комбинаторных задач?
6. Поясните суть треугольника Паскаля.
7. Что называется биномом Ньютона?
8. Обязательно ли при нахождении какого-либо слагаемого в разложении бинома записывать всю формулу целиком? Ответ поясните.

Тема 4.2. Элементы теории вероятностей

1. Что изучает теория вероятностей?
2. Какие события называются случайными?
3. Приведите пример случайного события.
4. Сформулируйте классическое определение вероятности события.
5. Всегда ли применимо классическое определение вероятности события?
6. Приведите пример благоприятного события для какого-либо опыта.
7. Дайте определение дискретной случайной величины.
8. Сформулируйте закон распределения случайной величины.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится, если:

- полно раскрыто содержание материала в объеме, предусмотренном программой и учебником;
- изложен материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя математическую терминологию и символику;
- правильно выполнены рисунки, чертежи, графики, сопутствующие ответу;
- показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации при выполнении практического задания;
- продемонстрированы усвоение ранее изученных вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков;
- ответ без наводящих вопросов преподавателя;
- возможны одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов или выкладках, которые студент легко исправил по замечанию преподавателя.

Оценка «хорошо» ставится, если:

- он удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:
- допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;
 - допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или выкладке, легко исправленные по замечанию преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если:

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала / определение «Требованиям к математической подготовке учащихся»;
- имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использование математической терминологии, чертежах, выкладках, исправленные после нескольких наводящих вопросов преподавателя;
- студент не справился с применением теории в новой ситуации при выполнении практического задания обязательного уровня сложности по данной теме;
- при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если:

- не раскрыто основное содержание учебного материала;
- обнаружено незнание или непонимание студентом большей или наиболее важной части учебного материала;
- допущены ошибки в определении понятий при использовании математической терминологии, в рисунках, чертежах, графиках, в выкладках, которые не исправлены после наводящих вопросов преподавателя.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)
Кафедра Сервис

Темы сообщений
по дисциплине «Математика»

Тема 1.1. Развитие понятия о числе

Темы сообщений

1. Четыре периода в развитии математики.
2. Геометрия древних египтян.
3. Геометрические знания вавилонян.
4. Геометрия Древней Греции.
5. Развитие геометрии математиками эллинистических стран.
6. Знания китайских математиков по геометрии.
7. Развитие геометрических теорий математиками стран ислама.
8. Развитие теории параллельных линий в трудах европейских ученых.
9. Рене Декарт – основоположник аналитической геометрии.
10. Роль конических сечений в математике и естествознании.
11. Школа Пифагора. Теорема Пифагора.
12. Открытие несоизмеримых отрезков (иррациональных величин).
13. Задача на «аха» (Древний Египет).
14. Элементы алгебры в Древнем Двуречье.
15. Геометрическая алгебра древних греков.
16. Развитие алгебры в трудах Диофанта.
17. Правило двух ложных положений (Китай).
18. Система уравнений с числом неизвестных $n \geq 2$ (Китай).
19. Квадратные уравнения в работах индийских математиков.
20. Алгебра математиков стран ислама.
21. Архимед из Сиракуз.
22. Интегральные и дифференциальные методы Архимеда.
23. Ньютон и Лейбниц – творцы математического анализа.
24. Основные достижения математики XVI века.
25. Основные достижения математики XVII века.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - выставляется студенту, который раскрыл актуальность темы, связал ее с практикой (примеры), грамотно, логично, последовательно изложил, отвечал на вопросы (ориентировался в своем докладе), качественно оформил презентацию, а также своевременно предоставил доклад

Оценка «хорошо» выставляется, если студент раскрыл актуальность темы, связал ее с практикой (примеры), грамотно, логично, последовательно изложил, но отвечая на вопросы делал ошибки, четко не формулировал ответ, качественно оформил презентацию, а также своевременно предоставил доклад

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, который полностью не раскрыл актуальность темы и ее связь с практикой (примеры), отвечая на вопросы делал ошибки, четко

не формулировал ответ, оформил презентацию с некоторыми ошибками, а также своевременно предоставил доклад

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не раскрыл актуальность темы, не связал ее с практикой (примеры), неграмотно, нелогично, непоследовательно изложил, не отвечал на вопросы (не ориентировался в своем докладе), некачественно оформил презентацию, а также несвоевременно предоставил доклад

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

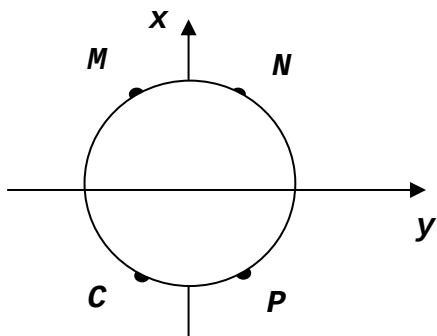
Кафедра Сервис

Тестовые задания
по дисциплине «Математика»
(наименование дисциплины)

Тема 1.3. Основы тригонометрии

Часть I

1. Градусная мера угла $\frac{7\pi}{6}$ рад равна:
1) 150° 2) 330° 3) 210° 4) 420°
2. Точка единичной окружности с абсциссой -1 соответствует числу:
1) $\frac{\pi}{2}$; 2) π ; 3) $\frac{3\pi}{2}$; 4) 2π .
3. Найдите выражение для $\sin \alpha$, если $\cos \alpha = b$ и $\pi < \alpha < 2\pi$:
1) $1-b$; 2) $\sqrt{1-b^2}$; 3) $-\sqrt{1-b^2}$; 4) $1-b^2$.
5. Из данных чисел выберите наибольшее:
1) $\sqrt{3}$; 2) $2\sin \frac{\pi}{6}$; 3) $1,5\cos \frac{\pi}{6}$; 4) $\operatorname{tg} \frac{2\pi}{3}$.
6. Одна из точек M , N , C , P соответствует числу $\frac{7\pi}{3}$. Какая именно?



- 1) N ;
- 2) M ;
- 3) P ;
- 4) C .

7. Расположите в порядке возрастания числа a , b , c , если $a = \cos 90^\circ$, $b = \cos 225^\circ$, $c = \cos 360^\circ$.
1) b, a, c ; 3) a, b, c ;
2) b, c, a ; 4) a, c, b .
8. Приведите $\sin \frac{18\pi}{5}$ к тригонометрической функции из промежутка $\left(0; \frac{\pi}{2}\right)$
1) $-\sin \frac{2\pi}{5}$; 2) $\sin 1,6\pi$; 3) $\sin \frac{2\pi}{5}$; 4) другой ответ.
9. Какие из условий могут выполняться одновременно:
1) $\sin \alpha = 1$ и $\cos \alpha = -1$; 3) $\sin \alpha = 0,3$ и $\cos \alpha = -0,7$;
2) $\sin \alpha = \frac{\sqrt{8}}{3}$ и $\cos \alpha = \frac{1}{3}$; 4) $\sin \alpha = \frac{\sqrt{2}}{2}$ и $\cos \alpha = \frac{\sqrt{3}}{2}$.

Часть II

1. Радианная мера двух углов треугольника равна $\frac{\pi}{3}$ и $\frac{\pi}{4}$. Найдите градусную меру каждого угла этого треугольника.
2. Сколько чисел на промежутке $[0; 3\pi]$ соответствует точке единичной окружности с ординатой -1.
3. Вычислите $\sin 2\alpha$, если $\alpha = \frac{\pi}{4}$.
4. Найдите значение $\sin 120^\circ$.
5. Найдите все значения x , при которых выражение $\frac{2}{\cos x}$ не имеет смысла?
6. Радиус-вектор точки M единичной окружности повернулся из начального положения на угол, равный 240° . Какой путь прошла эта точка?

Тема 1.2. Корни, степени и логарифмы

Вариант 1

К заданиям 1 - 5 выбери правильный ответ

1. Представьте в виде степени выражение: $9^{-\frac{5}{3}} : 9^{\frac{2}{3}}$
а) $9^{-\frac{7}{3}}$ б) 9^{-1} в) $9^{-\frac{5}{2}}$ г) $9^{\frac{5}{2}}$
2. Найдите область определения функции $f(x) = \log_{0,5}(4 - x^2)$
а) $(-\infty; -2)$ б) $(-2; 2)$ в) $(2; +\infty)$ г) $[-2; 2]$
3. Укажите множество решений неравенства $8^{\frac{5}{3}x-4} > 2^{-3x}$
а) $[1,5; +\infty)$ б) $(-\infty; 1,5)$ в) $(1,5; +\infty)$ г) $(-\infty; 1,5]$
4. Вычислите $5 \cdot 25^{\frac{1}{2}} - (\frac{1}{81})^{-\frac{1}{4}}$
а) 22 б) 33 в) 21 г) 17
5. Вычислите $\log_{\frac{1}{5}} 5 + \log_{\frac{1}{5}} 625$
а) -4 б) -2 в) -5 г) 4

К заданиям 6 - 8 запиши ответ

6. Решите уравнение $\sqrt{x-3} \cdot \sqrt{2x+1} = 3$
7. Найдите сумму корней уравнения $8^{x^2-13x} = 1$
8. Вычислите $81^{0,75} \cdot 32^{-0,4} - 8^{-\frac{2}{3}} \cdot 27^{\frac{1}{3}} + 256^{0,5}$

Вариант 2

К заданиям 1 - 5 выбери правильный ответ

1. Представьте в виде степени выражение: $0,8^{\frac{4}{7}} : 0,8^{-\frac{10}{7}}$
а) $0,8^{\frac{6}{7}}$ б) $0,8^{-0,4}$ в) $0,8^2$ г) $0,8^{0,4}$
2. Найдите область определения функции $f(x) = \log_{0,9}((4-x)(x+8))$
а) $[-8; 4]$ б) $(-\infty; -8) \cup (8; +\infty)$ в) $(-8; 4)$ г) $(-8; +\infty)$
3. Укажите множество решений неравенства $0,6^{x^2-7x} > 1$
а) $(-\infty; 0) \cup (7; +\infty)$ б) $(0; 7)$ в) $[0; 7]$ г) $(-\infty; 0] \cup [7; +\infty)$

4. Найдите значение выражения $13^{\log_{13} 7} - 2$
 а) 13 б) 9 в) 22 г) 5
5. Вычислите $-0,064^{\frac{1}{3}} \cdot 0,49^{\frac{1}{2}}$
 а) -0,56 б) -0,28 в) 0,28 г) -2,8

К заданиям 6 - 8 запиши ответ

6. Решить уравнение $4^{2x} \cdot 4^5 = 4^{-3}$
7. Найдите наибольший корень уравнения $\sqrt{2x^2 + 1} = \sqrt{-3x}$
8. Вычислите $\frac{\left(\frac{1}{2}\right)^2 \cdot 4^8 \cdot \left(\frac{3}{16}\right)^2 - 0,1^{-2}}{15 \cdot 0,5^{-1}}$

Вариант 3

К заданиям 1 - 5 выбери правильный ответ

1. Представьте в виде степени выражение: $(4^2)^{\frac{3}{4}} : 4^{\frac{1}{2}}$
 а) $4^{-\frac{3}{2}}$ б) 4^2 в) 1^2 г) $4^{\frac{3}{2}}$
2. Найдите область определения функции $f(x) = \log_{\sqrt{3}}(9x - x^2)$
 а) $[0;9]$ б) $(-\infty;0)$ в) $(9;+\infty)$ г) $(0;9)$
3. Укажите множество решений неравенства $0,5^{-2x} < 64^{x-2}$
 а) $(3;+\infty)$ б) $[3;+\infty)$ в) $(-\infty;3)$ г) $(-\infty;3]$
4. Найдите значение выражения $a^{-\frac{1}{2}} : a^{-\frac{3}{2}}$ при $a=2$
 а) 0,25 б) 2 в) 4 г) 0,5
5. Вычислите $(27 \cdot 3^{-4})^2$
 а) $\frac{1}{2}$ б) $-\frac{1}{2}$ в) 4 г) $\frac{1}{4}$

К заданиям 6 - 8 запиши ответ

6. Найдите сумму всех корней уравнения $\sqrt{2x^2 - 3x + 4} = 3$
7. Решите уравнение $4^{-x} \cdot 4^{2x+3} = \frac{1}{4}$
8. Вычислите $(33 \cdot (4^{\frac{1}{4}})^{-12} + \frac{(-2)^{-5}}{2})^{-3}$

Вариант 4

К заданиям 1 - 5 выбери правильный ответ

1. Представьте в виде степени выражение: $7^{\frac{8}{5}} \cdot 7^{\frac{2}{5}}$
 а) 7^2 б) $49^{\frac{16}{25}}$ в) 49^2 г) $7^{\frac{16}{25}}$
2. Найдите область определения функции $f(x) = \log_{\sqrt{2}}(x^2 - 64)$
 а) $(-8;8)$ б) $[-8;8]$ в) $(-\infty;-8) \cup (8;+\infty)$ г) $[8;+\infty)$
3. Укажите множество решений неравенства $0,2^{0,7-0,3x^2} \geq 25$
 а) $(-\infty;-3] \cup [3;+\infty)$ б) $(-\infty;-3) \cup (3;+\infty)$ в) $(-3;3)$ г) $[-3;3]$
4. Найдите значение выражения $\frac{18^{2p}}{36^p}$ при $p=2$

- а) 3 б) 9 в) $\frac{1}{81}$ г) 81
5. Найдите значение выражения $15,2^{\log_{15,2} 10+1}$
а) 11 б) 25,2 в) 152 г) 1,52
- К заданиям 6 - 8 запиши ответ**
6. Решите уравнение $\sqrt{13-x^2} = \sqrt{x+1}$
7. Решите уравнение и найдите разность его корней $7^{x^2-9x+22} = 49$
8. Вычислите $\frac{3 \cdot 2^7 \cdot 4^5 \cdot (\frac{1}{32})^2 + \frac{2^5}{4}}{245}$

Вариант 5

К заданиям 1 - 5 выбери правильный ответ

1. Представьте в виде степени выражение: $10^{-\frac{11}{9}} \cdot 10^{\frac{2}{9}}$
а) 100^{-1} б) 10^{-1} в) $10^{-\frac{22}{81}}$ г) $100^{-\frac{22}{81}}$
2. Укажите множество решений неравенства $3,4^{(3-x)(2x+1)} > 1$
а) $(-\infty; -0,5) \cup (3; +\infty)$ б) $(-0,5; 3)$ в) $[-0,5; 3]$ г) $(-\infty; -0,5] \cup [3; +\infty)$
3. Выполните действия $(\sqrt[4]{a^3})^2 : a^{\frac{3}{2}}$
а) $a^{-\frac{9}{8}}$ б) 0 в) a^3 г) 1
4. Вычислите $\log_8 32 - \log_8 \frac{1}{2}$
а) 16 б) $\frac{4}{3}$ в) $\frac{1}{2}$ г) 2
5. Найдите область определения функции $y = \log_2(x^2 + x)$
а) $(0; +\infty)$ б) $(-\infty; -1) \cup (0; +\infty)$ в) $(-1; +\infty)$ г) $(-1; 0)$
- а) $\frac{\sqrt{3}}{2}$ б) $\frac{\sqrt{2}}{2}$ в) $\frac{1}{2}$ г) $\sqrt{2}$

К заданиям 6 - 8 запиши ответ

6. Найдите разность корней уравнения $\sqrt{16+3x} = 6+x$
7. Найдите наибольший корень уравнения $4^{x^2+x} = 16$
8. Вычислите $\frac{2 \cdot 4^{-2} + (81^{-\frac{1}{2}})^3 \cdot (\frac{1}{9})^{-3}}{125^{-\frac{1}{3}} \cdot (\frac{1}{5})^{-2} + (\sqrt{3})^0 \cdot (\frac{1}{2})^{-2}}$

Критерии оценки:

Процент правильных ответов от общего количества ответов составляет:

Отлично - 80-100%

Хорошо - 65-79%

Удовлетворительно - 51-64%

Неудовлетворительно – менее 51%.

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Институт транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе
Ж.В.Касимова
«20» июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине **«История»**

специальность: 43.02.14 «Гостиничное дело (квалификация: специалист по гостеприимству) (базовая подготовка)

курс: 1
семестр: 1;2
форма обучения: очная

Воротынец
2019

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ИСТОРИЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа общеобразовательной учебной дисциплины «История» предназначена для изучения истории в профессиональных образовательных организациях реализующих образовательную программу среднего общего образования в пределах программы подготовки специалистов среднего звена.

Программа может использоваться другими профессиональными образовательными организациями, реализующими образовательную программу среднего общего образования в пределах освоения программы подготовки специалистов среднего звена СПО на базе основного общего образования; программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих; программы подготовки специалистов среднего звена (ППКРС, ППССЗ).

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

История относится к базовым дисциплинам общеобразовательного цикла.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Цели:

- формирование у молодого поколения исторических ориентиров самоидентификации в современном мире, гражданской идентичности личности;
- формирование понимания истории как процесса эволюции общества, цивилизации и истории как науки;
- усвоение интегративной системы знаний об истории человечества при особом внимании к месту и роли России во всемирно-историческом процессе;
- развитие способности у обучающихся осмысливать важнейшие исторические события, процессы и явления;
- формирование у обучающихся системы базовых национальных ценностей на основе осмысления общественного развития, осознания уникальности каждой личности, раскрывающейся полностью только в обществе и через общество;
- воспитание обучающихся в духе патриотизма, уважения к истории своего Отечества как единого многонационального государства, построенного на основе равенства всех народов России.

Знать:

- свою гражданскую позицию как активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои конституционные права и обязанности, уважающего закон и правопорядок
- основы саморазвития и самовоспитания в соответствии с общечеловеческими ценностями и идеалами гражданского общества.
- о современной исторической науке, ее специфике, методах исторического познания и роли в решении задач прогрессивного развития России в глобальном мире
- об истории России и человечества в целом, об общем и особенном в мировом историческом процессе;

Уметь:

- самостоятельно определять цели деятельности и составлять планы деятельности; самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать деятельность; использовать все возможные ресурсы для достижения поставленных целей и реализации планов деятельности; выбирать успешные стратегии в различных ситуациях;
- продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты
- использовать средства информационных и коммуникационных техно-логий в решении когнитивных, коммуникативных и организационных задач с соблюдением требований эргономики, техники безопасности, гигиены, ресурсосбережения, правовых и этических норм, норм информационной безопасности.
- самостоятельно оценивать и принимать решения, определяющие

стратегию поведения, с учетом гражданских и нравственных ценностей.

-применять исторические знания в профессиональной и общественной деятельности, поликультурном общении;

- вести диалог, обосновывать свою точку зрения в дискуссии по исторической тематике.

-самостоятельно искать методы решения практических задач, применять различные методы познания;

- ориентироваться в различных источниках исторической информации, критически ее оценивать и интерпретировать.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 121 час, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 112 часов;

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы.	Количество часов		
	Всего	По семестрам	
		1	2
Максимальная учебная нагрузка	121	48	73
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	112	48	62
Лекции (Л)	67	24	38
Практические занятия (ПЗ)	50	24	24
Консультация			2
Самостоятельная работа			3
Диф.зачет; Экзамен		*	6

2.2. Тематический план и содержание дисциплины «История».

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
1 СЕМЕСТР			
Введение			
Введение. Историческое знание, его достоверность.	Проблема достоверности исторических знаний. Исторические источники, их виды, основные методы работы с ними. Периодизация всемирной истории. История России — часть всемирной истории.	1	1
Раздел 1. Древнейшая стадия истории человечества.			
Тема 1.1. Древнейшая стадия истории человечества.	Источники знаний о древнейшем человеке. Проблемы антропогенеза. Расселение древнейших людей по земному шару. Появление человека современного вида. Понятие «неолитическая революция». Причины неолитической революции. Зарождение производящего хозяйства, появление земледелия и животноводства. Древнейшие города.	1	1
Раздел 2. Цивилизации Древнего мира.			
Тема 2.1. Древнейшие государства.	<u>Практическое занятие №1. Особенности цивилизаций Древнего мира — древневосточной и античной.</u> Понятие цивилизации. Специфика древнеегипетской цивилизации. Города-государства Шумера. Вавилон. Законы царя Хаммурапи. Финикийцы и их достижения. Древние евреи в Палестине. Хараппская цивилизация Индии. Индия под властью ариев. Зарождение древнекитайской цивилизации.	2	3
Тема 2.2. Великие державы Древнего Востока.	<u>Практическое занятие №2. Предпосылки складывания великих держав, их особенности. Последствия их появления.</u> Хеттское царство. Ассирийская военная держава. Урарту. Мидийско-Персидская держава — крупнейшее государство Древнего Востока. Государства Индии. Объединение Китая. Империи Цинь и Хань. Древняя Греция и Древний Рим. Культура и религия Древнего мира.	2	3
Раздел 3. Цивилизации Запада и Востока в Средние века.			
Тема 3.1. Европа в средние века	Средние века: понятие, хронологические рамки, периодизация. Варвары и их вторжения на территорию Римской империи. Варварские королевства, особенности отношений варваров и римского населения в различных королевствах. Империя Карла Великого и ее распад. Феодалная раздробленность в Европе. Основные черты западноевропейского феодализма. Средневековый западноевропейский город. Зарождение централизованных государств в Европе. Средневековая культура Западной Европы. Начало Ренессанса.	2	1

Тема 3.2. Возникновение ислама. Византийская империя.	Арабы. Мухаммед и его учение. Возникновение ислама. Основы мусульманского вероучения. Образование Арабского халифата. Арабские завоевания. Культура исламского мира. Развитие науки.	2	1
Тема 3.3. Восток в средние века	Средневековая Индия. Ислам в Индии. Делийский султанат. Культура средневековой Индии. Особенности развития Китая. Административно-бюрократическая система. Китайская культура и ее влияние на соседние народы. Становление и эволюция государственности в Японии. Самураи. Правление сёгунов.	2	1
Тема 3.4. Цивилизации Запада и Востока в средние века.	<u>Практическое занятие №3. Цивилизации Запада и Востока в средние века.</u> Возникновение ислама. Основы мусульманского вероучения. Принятие христианства славянскими народами. Военная реформа Карла Мартела и ее значение. Структура и сословия средневекового общества. Крестовые походы, их последствия. Политический и культурный подъем в Чехии. Ян Гус. Гуситские войны и их последствия.	2	2
Раздел 4. От Древней Руси к Российскому государству.			
Тема 4.1. Образование Древнерусского государства. Крещение Руси и его значение	Восточные славяне: происхождение, расселение, занятия, общественное устройство. Предпосылки и причины образования Древнерусского государства. Новгород и Киев — центры древнерусской государственности. Формирование княжеской власти (князь и дружина, полюдь). Первые русские князья, их внутренняя и внешняя политика. Походы Святослава. Начало правления князя Владимира Святославича. Крещение Руси: причины, основные события, значение. Христианство и язычество. Церковная организация на Руси. Монастыри. Распространение культуры и письменности.	2	1
Тема 4.2. Раздробленность на Руси.	<u>Практическое занятие №4. Раздробленность на Руси.</u> Политическая раздробленность: причины и последствия. Крупнейшие самостоятельные центры Руси, особенности их географического, социально-политического и культурного развития. Новгородская земля. Владимиро-Суздальское княжество. Зарождение стремления к объединению русских земель.	2	3
Тема 4.3. Общество Древней Руси.	Социально-экономический и политический строй Древней Руси. Земельные отношения. Свободное и зависимое население. Древнерусские города, развитие ремесел и торговли. Русская Правда. Политика Ярослава Мудрого и Владимира Мономаха. Древняя Русь и ее соседи.	2	1
Тема 4.4. Монгольское завоевание и его последствия	Монгольское нашествие. Сражение на Калке. Поход монголов на Северо-Западную Русь. Героическая оборона русских городов. Значение противостояния Руси монгольскому завоеванию. Борьба Руси против экспансии с Запада. Александр Ярославич. Невская битва. Ледовое побоище. Зависимость русских земель от Орды и ее последствия. Борьба населения русских земель против ордынского владычества.	2	1

Тема 4.5. Начало возвышения Москвы. Образование единого Русского государства.	<u>Практическое занятие №5. Образование единого Русского государства и его значение.</u> Причины и основные этапы объединения русских земель. Москва и Тверь: борьба за великое княжение. Причины и ход возвышения Москвы. Княжеская власть и церковь. Дмитрий Донской. Начало борьбы с ордынским владычеством. Куликовская битва, ее значение. Русь при преемниках Дмитрия Донского. Автокефалия Русской православной церкви. Иван III. Присоединение Новгорода. Завершение объединения русских земель. Прекращение зависимости Руси от Золотой Орды. Образование единого Русского государства и его значение. Усиление великокняжеской власти. Судебник 1497 года. Положение крестьян, ограничение их свободы. Предпосылки и начало складывания крепостнической системы.	2	3
Раздел 5. Россия в XVI— XVII веках : от великого княжества к царству.			
Тема 5.1. Россия в правление Ивана Грозного. Смутное время начала XVII века.	Иван IV. Избранная рада. Реформы 1550-х годов и их значение. Становление приказной системы. Расширение территории государства, его многонациональный характер. Походы на Казань. Ливонская война, ее итоги и последствия. Опричнина, споры о ее смысле. Последствия опричнины. Россия в конце XVI века, нарастание кризиса. Учреждение патриаршества. Закрепощение крестьян. Царствование Б. Годунова. Смута: причины, участники, последствия. Самозванцы. Патриотический подъем народа. Окончание Смуты и возрождение российской государственности. Ополчение К.Минина и Д. Пожарского. Освобождение Москвы. Начало царствования династии Романовых.	2	1
Тема 5.2. Развитие внешней и внутренней политики России в XVII веке.	Развитие торговли, начало формирования всероссийского рынка. Окончательное закрепощение крестьян. Народные движения в XVII веке: причины, формы, участники. Городские восстания. Восстание под предводительством С. Т. Разина. Усиление царской власти. Развитие приказной системы. Начало становления абсолютизма. Власть и церковь. Реформы патриарха Никона. Церковный раскол. Освоение Сибири и Дальнего Востока. Внешняя политика России в XVII веке. Взаимоотношения с соседними государствами и народами. Смоленская война.	2	1
Тема 5.3. Культура Руси конца XIII— XVII веков.	<u>Практическое занятие №6. Культура Руси конца XIII— XVII веков.</u> Летописание. Важнейшие памятники литературы. Развитие зодчества. Расцвет иконописи (Ф. Грек, А. Рублев). Книгопечатание (И. Федоров). Публицистика. Зодчество (шатровые храмы). «Домострой».. Традиции и новые веяния, усиление светского характера культуры. Образование. Литература. Зодчество. Живопись.	2	2
Раздел 6.Страны Запада и Востока в XVI— XVIII веках.			

Тема 6.1. Перемены в западноевропейском обществе.	Зарождение ранних капиталистических отношений. Мануфактура. Открытия в науке, усовершенствование в технике, внедрение технических новинок в производство. Развитие торговли и товарно-денежных отношений. Революция цен и ее последствия. Великие географические открытия, их технические, экономические и интеллектуальные предпосылки. Поиски пути в Индию и открытие Нового Света. Разделы сфер влияния и начало формирования колониальной системы. Политические, экономические и культурные последствия Великих географических открытий.	2	1
Тема 6.2. Европейские революции XVI-XVIII вв.	<u>Практическое занятие №7. Европейские революции XVI-XVIII вв.</u> Возрождение и гуманизм в Западной Европе. Реформация и контрреформация. Становление абсолютизма в европейских странах. Англия в XVII—XVIII веках. Война за независимость и образование США. Французская революция конца XVIII века.	2	3
Тема 6.3. Страны Востока в XVI—XVIII веках.	Османские завоевания в Европе. Борьба европейских стран с османской опасностью. Маньчжурское завоевание Китая. Начало проникновения европейцев в Китай. Цинская политика изоляции. Сёгунат Токугавы в Японии. Колониальные захваты Англии, Голландии и Франции. Складывание колониальной системы. Значение колоний для развития стран Западной Европы. Испанские и португальские колонии Америки, Английские колонии в Северной Америке: социально-экономическое развитие и политическое устройство. Рабовладение. Европейские колонизаторы в Индии.	2	1
Тема 6.4. Международные отношения в XVII—XVIII веках.	<u>Практическое занятие №8. Международные отношения в XVII—XVIII веках.</u> Религиозные, экономические и колониальные противоречия. Причины, ход, особенности, последствия Тридцатилетней войны. Династические войны XVIII века. (Война за испанское наследство, Война за австрийское наследство). Семилетняя война — прообраз мировой войны.	2	3
Раздел 7.Россия в конце XVII—XVIII веков: от царства к империи			
Тема 7.1. Россия в эпоху петровских преобразований.	Дискуссии о Петре I, значении и цене его преобразований. Начало царствования Петра I. Начало самостоятельного правления Петра I. Азовские походы. Великое посольство. Северная война: причины, основные события, итоги. Значение Полтавской битвы. Провозглашение России империей. Государственные реформы Петра I. Реорганизация армии. Реформы государственного управления (учреждение Сената, коллегий, губернская реформа и др.). Указ о единонаследии. Табель о рангах. Утверждение абсолютизма. Церковная реформа. Развитие экономики. Восстания в Астрахани, на Дону. Итоги и цена преобразований Петра Великого.	2	1

Тема 7.2. Экономическое и социальное развитие в XVIII веке. Народные движения.	<u>Практическое занятие №9. Экономическое и социальное развитие в XVIII веке. Народные движения.</u> Развитие промышленности и торговли во второй четверти — конце XVIII века. Рост помещичьего землевладения. Основные сословия российского общества, их положение. Усиление крепостничества. Восстание под предводительством Е. И. Пугачева и его значение.	2	2
Тема 7.3. Внутренняя и внешняя политика России в середине — второй половине XVIII века.	<u>Практическое занятие №10. Внутренняя и внешняя политика России в середине — второй половине XVIII века.</u> Дворцовые перевороты: причины, сущность, последствия. Внутренняя и внешняя политика преемников Петра I. Расширение привилегий дворянства. Участие России в Семилетней войне. Короткое правление Петра III. Правление Екатерины II. Политика «просвещенного абсолютизма». основные направления, мероприятия, значение. Жалованные грамоты дворянству и городам. Внутренняя политика Павла I, его свержение. Внешняя политика Екатерины II. Русско-турецкие войны и их итоги.	2	3
Тема 7.4. Русская культура XVIII века.	<u>Практическое занятие №11. Русская культура XVIII века.</u> Нововведения в культуре петровских времен. Просвещение и научные знания (Ф. Прокопович. И. Т. Посошков). Литература и искусство. Культура и быт России во второй половине XVIII века. Литература: основные направления. Развитие архитектуры, живописи, скульптуры, музыки. Театр.	1	2
Раздел 8.Становление индустриальной цивилизации.			
Тема 8.1. Промышленный переворот и его последствия	<u>Практическое занятие №12. Промышленный переворот его причины и последствия.</u> Важнейшие изобретения.От мануфактуры к фабрике. Машинное производство. Социальные последствия промышленной революции. Индустриальное общество. Экономическое развитие Англии и Франции в XIX веке. Концентрация производства и капитала. Монополии и их формы. Роль государства в экономике.	1	3
	<u>Дифференцированный зачет</u>	2	
ВСЕГО ЧАСОВ ЗА 1 СЕМЕСТР – 48 В том числе: - лекции 24 часа - практические занятия – 24 часа			
2 СЕМЕСТР			

Тема 8.2. Международные отношения и политическое развитие стран Европы и Америки.	Войны Французской революции и Наполеоновские войны. Антифранцузские коалиции. Крушение наполеоновской империи и его причины. Создание Венской системы международных отношений. Колониальные захваты. Франко-русский союз — начало образования Антанты. Страны Европы после Наполеоновских войн. Июльская революция во Франции. Эволюция политической системы Великобритании, чартистское движение. Революции во Франции, Германии, Австрийской империи и Италии в 1848—1849 годах: характер, итоги и последствия. Пути объединения национальных государств: Италии, Германии. Социально-экономическое развитие США в конце XVIII — первой половине XIX века.	2	1
Раздел 9.Процесс модернизации в традиционных обществах Востока.			
Тема 9.1. Колониальная экспансия европейских стран.	Особенности социально-экономического и политического развития стран Востока. Индия, Китай и Япония. Освободительная борьба народов колоний и зависимых стран.	2	1
Раздел 10.Российская империя в XIX веке.			
Тема 10.1. Внутренняя и внешняя политика России в начале XIX века.	Император Александр I и его окружение. Создание министерств. Указ о вольных хлебопашцах. Проект М. М. Сперанского. Учреждение Государственного совета. Участие России в антифранцузских коалициях. Отечественная война 1812 года. Герои войны (М. И. Кутузов, П. И. Багратион, Н. Н. Раевский, Д. В. Давыдов и др.). Изменение внутривнутриполитического курса Александра I в 1816—1825 годах. Аракчеевщина. Военные поселения.	2	1
Тема 10.2. Движение декабристов.	<u>Практическое занятие №13. Движение декабристов.</u> Движение декабристов: предпосылки возникновения, идейные основы и цели, первые организации, их участники. Южное общество; «Русская правда» П. И. Пестеля. Северное общество; Конституция Н. М. Муравьева. Выступления декабристов в Санкт-Петербурге и на юге, их итоги. Значение движения декабристов.	2	3
Тема 10.3. Отмена крепостного права и реформы 60—70-х годов XIX века. Контрреформы.	Необходимость и предпосылки реформ. Император Александр II и его окружение. Подготовка крестьянской реформы. Основные положения Крестьянской реформы 1861 года и условия освобождения крестьян. Значение отмены крепостного права. Земская и городская реформы, создание системы местного самоуправления. Судебная реформа, суд присяжных. Введение всеобщей воинской повинности. Реформы в области образования и печати. Итоги и следствия реформ 1860—1870-х годов. «Конституция М. Т. Лорис-Меликова». Александр III. Причины контрреформ, их основные направления и последствия.	2	1

Тема 10.4. Общественное движение во второй половине XIX века.	<u>Практическое занятие №14. Общественное движение во второй половине XIX века.</u> Общественное движение в России в последней трети XIX века. Консервативные, либеральные, радикальные течения общественной мысли. Народническое движение: идеология (М. А. Бакунин, П. Л. Лавров, П. Н. Ткачев), организации, тактика. Деятельность «Земли и воли» и «Народной воли». Основные идеи либерального народничества. Распространение марксизма и зарождение российской социал-демократии. Начало рабочего движения.	2	3
Тема 10.5. Внешняя и внутренняя политика России во второй половине XIX века.	Социально-экономическое развитие пореформенной России. Сельское хозяйство после отмены крепостного права. Развитие торговли и промышленности. Завершение промышленного переворота, его последствия. Возрастание роли государства в экономической жизни страны. Курс на модернизацию промышленности. Экономические и финансовые реформы (Н. Х. Бунге, С.Ю. Витте). Разработка рабочего законодательства. А. М. Горчаков и преодоление последствий поражения в Крымской войне. Русско- турецкая война 1877—1878 годов, ход военных действий на Балканах — в Закавказье. Заключение русско-французского союза. Политика России на Дальнем Востоке. Россия в международных отношениях конца XIX века.	2	1
Тема 10.6. Русская культура XIX века.	<u>Практическое занятие №15. Русская культура XIX века.</u> Развитие науки и техники (Н. И. Лобачевский, Н. И. Пирогов, Н. Н. Зинин, Б. С. Якоби и др.).Расширение сети школ и университетов. Основные стили в художественной культуре (романтизм, классицизм, реализм). Золотой век русской литературы. Становление и развитие национальной музыкальной школы. Расцвет театрального искусства. Живопись.	2	2
Раздел 11.От Новой истории к Новейшей			
Тема 11.1. Мир в начале XX века.	Понятие «новейшая история». Важнейшие изменения на карте мира. Первые войны за передел мира. Пробуждение Азии в начале XX века. Россия на рубеже XIX— XX веков.	2	2
Тема 11.2. Революция 1905—1907 годов в России.	<u>Практическое занятие №16. Революция 1905—1907 годов в России.</u> Причины революции. «Кровавое воскресенье» и начало революции. Советы как форма политического творчества масс. Манифест 17 октября 1905 года. Московское восстание. Спад революции. Становление конституционной монархии и элементов гражданского общества. Опыт российского парламентаризма 1906—1917 годов: особенности парламентской системы, ее полномочия и влияние на общественно-политическую жизнь, тенденции эволюции. Результаты Первой российской революции в политических и социальных аспектах.	2	3
Тема 11.3. Россия в 1914-1918гг.	Первая мировая война. Боевые действия 1914—1918 годов. Февральская революция в России. От Февраля к Октябрю. Октябрьская революция в России и ее последствия.	2	1

Тема 11.4. Гражданская война в России.	<u>Практическое занятие №17. Гражданская война в России.</u> Причины Гражданской войны. Красные и белые: политические ориентации, лозунги и реальные действия, социальная опора. Другие участники Гражданской войны. Цели и этапы участия иностранных государств в Гражданской войне. Причины победы красных. Экономическая политика большевиков. Национализация, «красногвардейская атака на капитал». Политика «военного коммунизма», ее причины, цели, содержание, последствия. Последствия и итоги Гражданской войны.	2	3
Раздел 12. Между мировыми войнами.			
Тема 12.1. Европа и США.	Территориальные изменения в Европе и Азии после Первой мировой войны. Революционные события 1918 — начала 1920-х годов в Европе. Ноябрьская революция в Германии и возникновение Веймарской республики. Революции в Венгрии. Зарождение коммунистического движения, создание и деятельность Коммунистического интернационала. Экономическое развитие ведущих стран мира в 1920-х годах. Причины мирового экономического кризиса 1929—1933 годов. Дж. М. Кейнс и его рецепты спасения экономики. Государственное регулирование экономики и социальных отношений. «Новый курс» президента США Ф. Рузвельта и его результаты.	2	1
Тема 12.2. Недемократические режимы.	Захват фашистами власти в Италии. Победа нацистов в Германии. А. Гитлер — фюрер германского народа. Внутренняя политика А. Гитлера, установление и функционирование тоталитарного режима, причины его устойчивости. Авторитарные режимы в большинстве стран Европы: общие черты и национальные особенности. Создание и победа Народного фронта во Франции, Испании. Гражданская война в Испании.	2	1
Тема 12.3. Великая национальная революция 1925—1927 годов в Китае.	<u>Практическое занятие № 18. Великая национальная революция 1925—1927 годов в Китае.</u> Великая национальная революция 1925—1927 годов в Китае. Создание Компартии Китая. Установление диктатуры Чан Кайши и гражданская война в Китае.	1	2
Тема 12.4. Международные отношения.	<u>Практическое занятие № 19. Международные отношения.</u> Деятельность Лиги Наций. Кризис Версальско-Вашингтонской системы. Агрессия Японии на Дальнем Востоке. Начало японо-китайской войны. Столкновения Японии и СССР. События у озера Хасан и реки Халхин-Гол. Складывание союза агрессивных государств «Берлин — Рим — Токио». Западная политика «умиротворения» агрессоров. Аншлюс Австрии. Мюнхенский сговор и раздел Чехословакии..	1	3
Тема 12.5. Советское государство и общество в 1920—1930-е годы.	Новая экономическая политика в Советской России. Образование СССР. Индустриализация и коллективизация в СССР. Особенности советской	2	1

	политической системы: однопартийность, сращивание партийного и государственного аппарата, контроль над обществом. Культ вождя. Массовые репрессии, их последствия. Итоги развития СССР в 1930-е годы. Конституция СССР 1936 года.		
Раздел 13. Вторая мировая война. Великая Отечественная война.			
Тема 13.1. Накануне мировой войны.	Политика «умиротворения» агрессора и переход Германии к решительным действиям. Англо-франко-советские переговоры в Москве, причины их неудачи. Советско-германский пакт о ненападении и секретный дополнительный протокол. Военно-политические планы сторон. Подготовка к войне.	2	1
Тема 13.2. Первый период Второй мировой войны.	<u>Практическое занятие № 20. Первый период Второй мировой войны.</u> Нападение Германии на Польшу. «Странная война» на Западном фронте. Поражение Франции. Укрепление безопасности СССР: присоединение Западной Белоруссии и Западной Украины, Бессарабии и Северной Буковины, Советско-финляндская война, советизация прибалтийских республик. Нацистская программа завоевания СССР. Подготовка СССР и Германии к войне. Соотношение боевых сил к июню 1941 года. Великая Отечественная война как самостоятельный и определяющий этап Второй мировой войны. Цели сторон, соотношение сил. Основные сражения и их итоги на первом этапе войны (22 июня 1941 года — ноябрь 1942 года). Деятельность советского руководства по организации обороны страны. Историческое значение Московской битвы.	2	3
Тема 13.3. Бои на Тихом океане.	<u>Практическое занятие № 21. Бои на Тихом океане.</u> Военно-политические планы сторон. Подготовка к боевым действиям. Нападение Японии на США. Боевые действия на Тихом океане в 1941—1945 годах.	2	2
Тема 13.4. Второй период Второй мировой войны.	Военные действия на советско-германском фронте в 1942 году. Сталинградская битва и начало коренного перелома в ходе войны. Курская битва и завершение коренного перелома. Оккупационный режим. Геноцид. Холокост. Движение Сопротивления. Партизанское движение в СССР, формы борьбы, роль и значение. Коллаборационизм, его причины в разных странах Европы и Азии. Главные задачи и основные наступательные операции Красной Армии на третьем этапе войны (1944). Открытие Второго фронта в Европе. Военные операции 1945 года. Разгром Германии. Советско-японская война. Атомная бомбардировка Хиросимы и Нагасаки. Окончание Второй мировой войны. Значение победы над фашизмом. Решающий вклад СССР в Победу. Людские и материальные потери воюющих сторон.	2	1
Раздел 14. Мир во второй половине XX— начале XXI века			

Тема 14.1. Послевоенное устройство мира.	Начало «холодной войны».Итоги Второй мировой войны и новая геополитическая ситуация в мире. Решения Потсдамской конференции. Создание ООН и ее деятельность. Ведущие капиталистические страны. Превращение США в ведущую мировую державу. Факторы, способствовавшие успешному экономическому развитию США. Развитие научно-технической революции. Страны Восточной Европы. Установление власти коммунистических сил после Второй мировой войны в странах Восточной Европы. Начало социалистического строительства.	2	1
Тема 14.2. Крушение колониальной системы.	<u>Практическое занятие №22. Крушение колониальной системы.</u> Освобождение от колониальной зависимости стран Азии (Вьетнама, Индии, Индонезии). Деколонизация Африки. Падение режима апартеида в ЮАР. Основные проблемы освободившихся стран. Поиск путей модернизации. «Азиатские тигры». Основы ускоренного экономического роста. Исламская революция в Иране. Вторжение войск западной коалиции в Ирак. «Арабская весна», ее причины и последствия. Освобождение Индии и Пакистана от власти Великобритании. Особенности внутри- и внешнеполитического развития этих государств. Реформы в Индии. Завершение гражданской войны в Китае. Образование КНР. Мао Цзэдун. Реформы в Китае. Дэн Сяопин.	2	3
Тема 14.3. Страны Латинской Америки.	Особенности экономического и политического развития стран Латинской Америки. Между диктатурой и демократией. Господство США в Латинской Америке. Кубинская революция. Ф. Кастро. Строительство социализма на Кубе. Куба после распада СССР. Чилийская революция. С. Альенде. Сандинистская революция в Никарагуа. «Левый поворот» в конце XX — начале XXI века. Президент Венесуэлы У. Чавес и его последователи в других странах.	2	1
Тема 14.4. Международные отношения.	<u>Практическое занятие №23. Международные отношения.</u> Международные конфликты и кризисы в 1950-1960-е годы. Борьба сверхдержав - СССР и США. Суэцкий кризис. Берлинский кризис. Карибский кризис — порог ядерной войны. Война США во Вьетнаме. Ближневосточный конфликт. Образование государства Израиль. Арабо-израильские войны. Палестинская проблема. Достижение примерного военно-стратегического паритета СССР и США. Разрядка международной напряженности в 1970-е годы. Кризис разрядки. Новое политическое мышление. Конец двухполярного мира и превращение США в единственную сверхдержаву. Расширение НАТО на Восток.	2	3
Раздел 15.Апогей и кризис советской системы1945—1991 годов			

Тема 15.1. СССР в послевоенные годы.	Укрепление статуса СССР как великой мировой державы. Начало «холодной войны». Атомная монополия США; создание атомного оружия и средств его доставки в СССР. Конверсия, возрождение и развитие промышленности. Положение в сельском хозяйстве. Голод 1946 года. Послевоенное общество, духовный подъем людей. Противоречия социально-политического развития. Идеология и культура в послевоенный период; идеологические кампании и научные дискуссии 1940-х годов.	2	1
Тема 15.2. СССР в 1950-х — начале 1960-х годов.	<u>Практическое занятие №24. XX съезд КПСС и его значение.</u> Перемены после смерти И. В. Сталина. Борьба за власть, победа Н. С. Хрущева. XX съезд КПСС и его значение. Начало реабилитации жертв политических репрессий. Основные направления реформирования советской экономики и его результаты.	2	2
Тема 15.3. СССР во второй половине 1960-х — начале 1980-х годов.	Противоречия внутривластного курса Н. С. Хрущева. Причины отставки Н. С. Хрущева. Л. И. Брежнев. Концепция развитого социализма. Власть и общество. Конституция СССР 1977 года. Преобразования в сельском хозяйстве. Экономическая реформа 1965 года: задачи и результаты. Достижения и проблемы в развитии науки и техники. Нарастание негативных тенденций в экономике. Застой. Теневая экономика. Инакомыслие, диссиденты. Социальная политика, рост благосостояния населения. Причины усиления недовольства. СССР в системе международных отношений. Установление военно-стратегического паритета между СССР и США. Переход к политике разрядки международной напряженности. Участие СССР в военных действиях в Афганистане.	2	1
Тема 15.4. СССР в годы перестройки.	Предпосылки перемен. М. С. Горбачев. Политика ускорения и ее неудача. Экономические реформы, их результаты. Реформы политической системы. Национальная политика и межнациональные отношения. Национальные движения в союзных республиках. Политика гласности и ее последствия. Изменения в общественном сознании. Власть и церковь в годы перестройки. Августовские события 1991 года. Распад СССР. Образование СНГ. Причины и последствия кризиса советской системы и распада СССР.	2	1
Раздел 16.Российская Федерация на рубеже XX— XXI веков			
Тема 16.1. Формирование российской государственности.	Б. Н. Ельцин. Политический кризис осени 1993 года. Принятие Конституции России 1993 года. Экономические реформы 1990-х годов: основные этапы и результаты. Трудности и противоречия перехода к рыночной экономике. Нарастание противоречий между центром и регионами. Военно-политический кризис в Чечне. Отставка Б. Н. Ельцина.	2	1
Тема 16.2. Экономические реформы России.	<u>Практическое занятие №25.</u> Экономические реформы 1990-х годов в России: основные этапы и результаты.	2	3

Тема 16.3. Деятельность Путина и Д. А. Медведева	В.В.	Деятельность Президента России В. В. Путина: курс на продолжение реформ, стабилизацию положения в стране, сохранение целостности России, укрепление государственности, обеспечение гражданского согласия и единства общества. Новые государственные символы России. Развитие экономики и социальной сферы в начале XXI века. Роль государства в экономике. Политические лидеры и общественные деятели современной России. Президентские выборы 2008 года. Президент России Д. А. Медведев. Государственная политика в условиях экономического кризиса, начавшегося в 2008 году.	2	1
		Самостоятельная работа: подготовка к экзамену	3	
		Консультация	2	
		Экзамен	6	
		ВСЕГО ЧАСОВ ЗА 2 СЕМЕСТР лекции- 38 часов - практическое занятие – 24 часа	73	
		ВСЕГО ЧАСОВ ПО КУРСУ	121	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Занятия по дисциплины требуют наличия учебного кабинета.

По мере необходимости используется также мультимедийная аудитории. Технические средства обучения мультимедийной аудитории: интерактивная доска, проектор, ноутбук.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники

1. История : учебник для студ. учреждений сред.проф. образования /В.В.Артемов, Ю. Н.Лубченков. — 15-е изд., испр. — М. : Издательский центр «Академия», 2016. — 448 с.

Дополнительные источники:

1. История для профессий и специальностей технического, естественно-научного, социально-экономического профиля: В 2-х частях. Часть 1: учебник / В.В. Артемов, Ю.Н. Лубченков. – М. : Академия, 2013. – 320 с.

2. История для профессий и специальностей технического, естественно-научного, социально-экономического профиля: В 2-х частях. Часть 2: учебник / В.В. Артемов, Ю.Н. Лубченков. – М. : Академия, 2013. – 320 с.

3.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

Учебно-методические материалы размещены в ЭИОС и доступны обучающимся по ссылке: <https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=14353>

1. <http://www.istorya.ru-> История России, всемирная история
2. <http://histrf.ru-> История России федеральный портал
3. <http://historic.ru-> Библиотека по всемирной истории.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ИСТОРИЯ»

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения студентами внеаудиторная самостоятельная работа.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Студент должен знать: -об истории России и человечества в целом, об общем и особенном в мировом историческом процессе	Тема 2.2. Великие державы Древнего Востока.	Опрос
	Тема 6.2. Европейские революции XVI-XVIII вв.	Конференция. Тест
	Тема 6.4. Международные отношения в XVII—XVIII веках.	Опрос
	Тема 7.1. Россия в эпоху петровских преобразований	Опрос
	Тема 12.5. Советское государство и общество в 1920—1930-е годы.	Тест

-о современной исторической науке, ее специфике, методах исторического познания и роли в решении задач прогрессивного развития России в глобальном мире.	Тема 3.2. Возникновение ислама. Византийская империя Тема 5.1. Россия в правление Ивана Грозного. Смутное время начала XVII века.	Рефераты Опрос
- о современной исторической науке, ее специфике, методах исторического познания и роли в решении задач прогрессивного развития России в глобальном мире. -об истории России и.	Тема 10.1. Внутренняя и внешняя политика России в начале XIX века Тема 10.3. Отмена крепостного права и реформы 60—70-х годов XIX века. Контрреформы. Тема 14.1. Послевоенное устройство мира. Тема 15.3. СССР во второй половине 1960-х — начале 1980-х годов.	Опрос Сообщения «Мозговой штурм» Тест
Студент должен уметь: - продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты.	Тема 3.1. Европа в средние века. Тема 6.3. Страны Востока в XVI—XVIII веках. Тема 13.1. Накануне мировой войны.	Рефераты Рефераты Дискуссия
-применять исторические знания в профессиональной и общественной деятельности, поликультурном общении.	Тема 4.1. Образование Древнерусского государства. Крещение Руси и его значение. Тема 10.5. Внешняя и внутренняя политика России во второй половине XIX века.	Дискуссия Опрос
- вести диалог, обосновывать свою точку зрения по исторической тематике.	Тема 4.4. Монгольское завоевание и его последствия. Тема 11.4. Гражданская война в России. Тема 15.2. СССР в 1950-х — начале 1960-х годов.	Опрос Дискуссия Конференция
- ориентироваться в различных источниках исторической информации, критически ее оценивать и интерпретировать.	Тема 7.2. Экономическое и социальное развитие в XVIII веке. Народные движения Тема 15.4. СССР в годы перестройки.	Рефераты. Опрос

5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРАКТИВНЫХ ФОРМ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид занятия	Используемый метод
1	Введение. Историческое знание, его достоверность	1	Лекция	Лекция - диалог
2	Тема 2.1. Древнейшие государства.	2	Практическое занятие № 1	Конференция
3	Тема 3.3. Восток в средние века	2	Лекция	«Круглый стол»
4	Тема 4.1. Образование Древнерусского государства. Крещение Руси и его значение.	2	Лекция	Дискуссия
5	Тема 4.5. Начало возвышения Москвы. Образование единого Русского государства.	2	Практическое занятие №5	Конференция
6	Тема 5.3. Культура Руси конца XIII— XVII веков.	2	Практическое занятие №6	«Круглый стол»
7	Тема 7.1. Россия в эпоху петровских преобразований	2	Лекция	Учебная конференция
8	Тема 9.1. Колониальная экспансия европейских стран.	2	Лекция	Конференция
9	Тема 11.4. Гражданская война в России.	2	Практическое занятие № 17	Дискуссия
10	Тема 13.1. Накануне мировой войны.	2	Лекция	Тематическая дискуссия
11	Тема 14.1. Послевоенное устройство мира.	2	Лекция	«Мозговой штурм»
12	Тема 15.2. СССР в 1950-х — начале 1960-х годов.	2	Практическое занятие № 24	Учебная конференция

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«28» мая 2019 г., протокол № 7
зав. кафедрой
Е.В. Ильичева

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ИСТОРИЯ**

43.02.14 Гостиничное дело
(квалификация «специалист по гостеприимству»)
(код и наименование направления подготовки)

Воротынец
2019

Паспорт фонда оценочных средств

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Студент должен знать: -об истории России и человечества в целом, об общем и особенном в мировом историческом процессе	Тема 2.2. Великие державы Древнего Востока.	Опрос
	Тема 6.2. Европейские революции XVI-XVIII вв.	Конференция. Тест
	Тема 6.4. Международные отношения в XVII— XVIII веках.	Опрос
	Тема 7.1. Россия в эпоху петровских преобразований	Опрос
-о современной исторической науке, ее специфике, методах исторического познания и роли в решении задач прогрессивного развития России в глобальном мире.	Тема 12.5. Советское государство и общество в 1920—1930-е годы.	Тест
	Тема 3.2. Возникновение ислама. Византийская империя	Рефераты
- о современной исторической науке, ее специфике, методах исторического познания и роли в решении задач прогрессивного развития России в глобальном мире. -об истории России и.	Тема 5.1. Россия в правление Ивана Грозного. Смутное время начала XVII века.	Опрос
	Тема 10.1. Внутренняя и внешняя политика России в начале XIX века	Опрос
	Тема 10.3. Отмена крепостного права и реформы 60—70-х годов XIX века. Контрреформы.	Сообщения
	Тема 14.1. Послевоенное устройство мира.	«Мозговой штурм»
Студент должен уметь: - продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты.	Тема 15.3. СССР во второй половине 1960-х — начале 1980-х годов.	Тест
	Тема 3.1. Европа в средние века.	Рефераты
	Тема 6.3. Страны Востока в XVI— XVIII веках.	Рефераты
	Тема 13.1. Накануне мировой войны.	Дискуссия

-применять исторические знания в профессиональной и общественной деятельности, поликультурном общении.	Тема 4.1. Образование Древнерусского государства. Крещение Руси и его значение. Тема 10.5. Внешняя и внутренняя политика России во второй половине XIX века.	Дискуссия Опрос
- вести диалог, обосновывать свою точку зрения по исторической тематике.	Тема 4.4. Монгольское завоевание и его последствия. Тема 11.4. Гражданская война в России. Тема 15.2. СССР в 1950-х — начале 1960-х годов.	Опрос Дискуссия Конференция
- ориентироваться в различных источниках исторической информации, критически ее оценивать и интерпретировать.	Тема 7.2. Экономическое и социальное развитие в XVIII веке. Народные движения Тема 15.4. СССР в годы перестройки.	Рефераты. Опрос

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

**Комплект вопросов к зачету
по дисциплине «История»**

1. Историческое знание, его достоверность.
2. Древнейшая стадия истории человечества.
3. Особенности цивилизаций Древнего мира — древневосточной и античной.
4. Предпосылки складывания великих держав Древнего Востока их особенности. Последствия их появления.
5. Европа в средние века.
6. Возникновение ислама. Византийская империя.
7. Восток в средние века
8. Цивилизации Запада и Востока в средние века.
9. Образование Древнерусского государства. Крещение Руси и его значение
10. Раздробленность на Руси.
11. Общество Древней Руси.
12. Монгольское завоевание Руси и его последствия.
13. Начало возвышения Москвы.
14. Образование единого Русского государства и его значение.
15. Россия в правление Ивана Грозного.
16. Смутное время начала XVII века.
17. Развитие внешней и внутренней политики России в XVII веке.
18. Культура Руси конца XIII— XVII веков.
19. Зарождение ранних капиталистических отношений в XVI— XVIII веках.
20. Европейские революции XVI-XVIII вв.
21. Страны Востока в XVI—XVIII веках.
22. Международные отношения в XVII— XVIII веках.
23. Россия в эпоху петровских преобразований.
24. Экономическое и социальное развитие в XVIII веке.
25. Восстание под предводительством Е. И. Пугачева и его значение.
26. Внутренняя и внешняя политика России в середине — второй половине XVIII века.
27. Русская культура XVIII века.
28. Промышленный переворот и его последствия
29. Международные отношения и политическое развитие стран Европы и Америки в XVIII — первой половине XIX века.
30. Колониальная экспансия европейских стран.
31. Внутренняя и внешняя политика России в начале XIX века.
32. Отечественная война 1812 года.
33. Движение декабристов.
34. Отмена крепостного права и реформы 60—70-х годов XIX века.
35. Общественное движение во второй половине XIX века.
36. Внешняя и внутренняя политика России во второй половине XIX века.
37. Русская культура XIX века.
38. Мир в начале XX века.
- 39.
40. Революция 1905—1907 годов в России.
41. Россия в 1914-1918 гг.
42. Гражданская война в России.
43. Европа и США на кануне второй мировой войны.
44. Недемократические режимы в странах Европы.

45. Великая национальная революция 1925—1927 годов в Китае.
46. Международные отношения накануне второй мировой войны.
47. Советское государство и общество в 1920—1930-е годы.
- 48.
49. Первый период Второй мировой войны. Бои на тихоом океане.
50. Второй период Второй мировой войны. Окончание Второй мировой войны.
51. Послевоенное устройство мира.
52. Крушение колониальной системы.
53. Страны Латинской Америки после второй мировой войны.
54. Международные отношения после второй мировой войны.
55. СССР в послевоенные годы.
56. СССР в 1950-х — начале 1960-х годов.
57. СССР во второй половине 1960-х — начале 1980-х годов.
58. СССР в годы перестройки.
59. Формирование российской государственности
60. Экономические реформы России. Деятельность В.В. Путина и Д. А. Медведева

Критерии оценки:

- **оценка «отлично»** - выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логично его излагающему, в ответе которого тесно связываются теория с практикой. При этом студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с вопросами и другими видами применения знаний, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практической работы;

- **оценка «хорошо»** выставляется твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающему его, не допускающему существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяющему теоретические положения при решении практических вопросов, владеющему необходимыми знаниями и приемами их выполнения;

- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность изложения программного материала и испытывает затруднения в выполнении заданий по данному предмету;

- **оценка «неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно с большим затруднением формулирует практические задания.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»
Комплект тем для рефератов
по дисциплине «История»

Раздел 1. Древнейшая стадия истории человечества.

1. Происхождение человека: дискуссионные вопросы.
2. Начало цивилизации.

Раздел 2. Цивилизации Древнего мира.

1. Древний Восток и Античность: сходство и различия.

Раздел 3. Цивилизации Запада и Востока в Средние века.

1. Феномен западноевропейского Средневековья
2. Восток в Средние века.

Раздел 4. От Древней Руси к Российскому государству.

1. Происхождение Древнерусского государства.
2. Русь в эпоху раздробленности.
3. Возрождение русских земель (XIV—XV века).
4. Рождение Российского централизованного государства.
5. Основы российской истории

Раздел 5. Россия в XVI—XVII веках : от великого княжества к царству.

1. Смутное время в России.
2. Россия в XVII веке: успехи и проблемы.
3. Наш край с древнейших времен до конца XVII века.

Раздел 6. Страны Запада и Востока в XVI—XVIII веках.

1. Истоки модернизации в Западной Европе.
2. Революции XVII—XVIII веков как порождение модернизационных процессов.
3. Страны Востока в раннее Новое время.

Раздел 7. Россия в конце XVII—XVIII веков: от царства к империи

1. Становление новой России (конец XVII — начало XVIII века).
2. Россия XVIII века: победная поступь империи.
3. Наш край в XVIII веке.

Раздел 8. Становление индустриальной цивилизации.

1. Рождение индустриального общества.
2. Восток и Запад в XIX веке: борьба и взаимовлияние.

Раздел 10. Российская империя в XIX веке.

1. Отечественная война 1812 года.
2. Россия XIX века: реформы или революция.
3. Наш край в XIX веке.

Раздел 11. От Новой истории к Новейшей

1. Мир начала XX века: достижения и противоречия.
2. Великая российская революция.

Раздел 12. Между мировыми войнами.

1. Между Первой и Второй мировыми войнами: альтернативы развития.
2. Советский вариант модернизации: успехи и издержки.
3. Наш край в 1920—1930-е годы.

Раздел 13. Вторая мировая война. Великая Отечественная война.

1. Вторая мировая война: дискуссионные вопросы.
2. Великая Отечественная война: значение и цена Победы.
3. Наш край в годы Великой Отечественной войны.

Раздел 14. Мир во второй половине XX— начале XXI века

1. От индустриальной цивилизации к постиндустриальной.
2. Конец колониальной эпохи.
3. СССР: триумф и распад

Раздел 15. Апогей и кризис советской системы 1945—1991 годов

1. Наш край во второй половине 1940-х — 1991-х годов.
2. Российская Федерация и глобальные вызовы современности.
3. Наш край на рубеже XX—XXI веков

Критерии оценки:

- **оценка «отлично»** - выставляется студенту, если содержание реферата полностью раскрывают тему, при написании реферата использованы научные понятия в соответствии с темой, основные положения убедительно изложены, сделаны выводы, реферат выполнен в соответствии со всеми требованиями к реферату (по объему, стилю оформления, содержанию), представлен список информационных источников. При выступлении с рефератом студент свободно владеет материалом, правильно отвечает на поставленные вопросы.

- **оценка «хорошо»** - выставляется студенту, если содержание реферата в основном раскрывают тему, при написании реферата использованы научные понятия в соответствии с содержанием, основные положения изложены, сделаны выводы, представлен список информационных источников. Реферат выполнен в соответствии с требованиями к рефератам (по объему, стилю оформления, содержанию), имеются незначительные замечания. При выступлении с рефератом студент в основном владеет материалом, испытывает незначительные трудности при ответе на вопросы.

- **оценка «удовлетворительно»** - выставляется студенту, если содержание реферата соответствует теме, реферата выполнен в соответствии с требованиями к рефератам, имеются замечания, основные положения темы изложены, сделаны выводы, представлен список информационных источников. При выступлении с рефератом студент в основном опирается на текст реферата, при ответе на некоторые вопросы испытывает затруднения.

- **оценка «неудовлетворительно»** – выставляется студенту, если реферат не выполнен, или выполнен формально, не раскрывая темы, допущены грубые ошибки, студент не владеет материалом.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Вопросы для обсуждения на дискуссии

по дисциплине История.

Тема 4.1. Образование Древнерусского государства.

Крещение Руси и его значение.

1. Восточные славяне: происхождение, расселение, занятия, общественное устройство. Взаимоотношения с соседними народами и государствами.
2. Предпосылки и причины образования Древнерусского государства.
3. Новгород и Киев — центры древнерусской государственности.
4. Варяжская проблема. Формирование княжеской власти (князь и дружина, полюдь).
5. Первые русские князья, их внутренняя и внешняя политика. Походы Святослава.
6. Крещение Руси и его значение. Начало правления князя Владимира Святославича.
7. Крещение Руси: причины, основные события, значение.
8. Христианство и язычество. Церковная организация на Руси.
9. Монастыри. Распространение культуры и письменности

Тема 11.4. Гражданская война в России.

1. Причины Гражданской войны. Красные и белые: политические ориентации, лозунги и реальные действия, социальная опора.
2. Другие участники Гражданской войны.
3. Цели и этапы участия иностранных государств в Гражданской войне.
4. Причины победы красных.
5. Экономическая политика большевиков. Национализация, «красногвардейская атака на капитал».
6. Политика «военного коммунизма», ее причины, цели, содержание, последствия.
7. Последствия и итоги Гражданской войны.

Тема 13.1. Накануне мировой войны.

1. Политика «умиротворения» агрессора и переход Германии к решительным действиям.
2. Англо-франко-советские переговоры в Москве, причины их неудачи.
3. Советско-германский пакт о ненападении и секретный дополнительный протокол.
4. Военно-политические планы сторон.
5. Подготовка к войне.

Критерий оценивания:

Ответ оценивается отметкой «отлично», если:

- полно раскрыто содержание материала
- изложен материал грамотным языком в определенной логической последовательности
- ответ без наводящих вопросов преподавателя;
- возможны одна — две неточности при освещении второстепенных вопросов или выкладках, которые студент легко исправил по замечанию преподавателя.

Ответ оценивается отметкой «хорошо», если он удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:

- допущены один — два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;
- допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или выкладке, легко исправленные по замечанию преподавателя.

Ответ оценивается отметкой «удовлетворительно», если:

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала

- имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий,

- при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.

Ответ оценивается отметкой «неудовлетворительно», если:

- не раскрыто основное содержание учебного материала;

- обнаружено незнание или непонимание студентом большей или наиболее важной части материала.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический институт»
Вопросы для обсуждения на дискуссии - «круглый стол»
по дисциплине История.

Тема 3.3. Восток в средние века.

1. Средневековая Индия. Ислам в Индии. Делийский султанат.
2. средневековой Индии.
3. Особенности развития Китая. Административно- бюрократическая система. Империи Суй, Тан.
4. Монголы. Чингисхан. Монгольские завоевания, управление державой. Распад Монгольской империи.
5. Империя Юань в Китае. Свержение монгольского владычества в Китае, империя Мин. Китайская культура и ее влияние на соседние народы.
6. Становление и эволюция государственности в Японии. Самурай. Правление сёгунов.

Тема 5.3. Культура Руси конца XIII— XVII веков.

- 1.Летописание.
2. Развитие зодчества.
3. Расцвет иконописи (Ф. Грек, А. Рублев).
4. Книгопечатание (И. Федоров).
5. Публицистика.
- 6.«Домострой».
7. Традиции и новые веяния, усиление светского характера культуры.
8. Образование. Литература: новые жанры (сатирические повести, автобиографические повести), новые герои.
9. Зодчество: основные стили и памятники. Живопись (С. Ушаков).

Критерий оценивания:

Ответ оценивается отметкой «отлично», если:

- полно раскрыто содержание материала
- изложен материал грамотным языком в определенной логической последовательности
- ответ без наводящих вопросов преподавателя;
- возможны одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов или выкладках, которые студент легко исправил по замечанию преподавателя.

Ответ оценивается отметкой «хорошо», если он удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:

- допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;
- допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или выкладке, легко исправленные по замечанию преподавателя.

Ответ оценивается отметкой «удовлетворительно», если:

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала
- имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий,
- при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.

Ответ оценивается отметкой «неудовлетворительно», если:

- не раскрыто основное содержание учебного материала;
- обнаружено незнание или непонимание студентом большей или наиболее важной части материала.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Доклады для обсуждения на конференции.
по дисциплине История.

Тема 2.1. Древнейшие государства.

1. Понятие цивилизации. Особенности цивилизаций Древнего мира — древневосточной и античной.
2. Специфика древнеегипетской цивилизации.
3. Города-государства Шумера. Вавилон. Законы царя Хаммурапи.
4. Финикийцы и их достижения.
5. Древние евреи в Палестине.
6. Хараппская цивилизация Индии.
7. Индия под властью ариев.
8. Зарождение древнекитайской цивилизации.

Тема 4.5. Начало возвышения Москвы. Образование единого Русского государства.

1. Причины и основные этапы объединения русских земель. Москва и Тверь: борьба за великое княжение.
2. Причины и ход возвышения Москвы. Московские князья и их политика.
3. Начало борьбы с ордынским владычеством. Куликовская битва, ее значение.
4. Образование единого Русского государства. Русь при преемниках Дмитрия Донского.
5. Отношения между Москвой и Ордой, Москвой и Литвой. Феодалная война второй четверти XV века, ее итоги.
6. Иван III. Присоединение Новгорода. Завершение объединения русских земель. Прекращение зависимости Руси от Золотой Орды.
7. Образование единого Русского государства и его значение. Усиление великокняжеской власти.
8. Судебник 1497 года.

Тема 7.1. Россия в эпоху петровских преобразований.

1. Дискуссии о Петре I, значении и цене его преобразований. Начало царствования Петра I.
2. Начало самостоятельного правления Петра I. Азовские походы. Великое посольство.
3. Северная война: причины, основные события, итоги. Значение Полтавской битвы.
4. Провозглашение России империей. Государственные реформы Петра I. Реорганизация армии. Реформы государственного управления. Указ о единонаследии.
5. Табель о рангах. Утверждение абсолютизма. Церковная реформа. Развитие экономики.
6. Восстания в Астрахани, на Дону.
7. Итоги и цена преобразований Петра Великого.

Тема 9.1. Колониальная экспансия европейских стран.

1. Особенности социально-экономического и политического развития стран Востока. Значение колоний для ускоренного развития западных стран.
2. Колониальный раздел Азии и Африки. Традиционные общества и колониальное управление.
3. Освободительная борьба народов колоний и зависимых стран. Начало превращения Китая в зависимую страну.
4. Упадок и окончательное закабаление Китая западными странами.
5. Особенности японского общества в период сёгуната Токугава.

6. Насильственное «открытие» Японии.
7. Революция Мэйдзи и ее последствия. Усиление Японии и начало ее экспансии в Восточной Азии.

Тема 15.2. СССР в 1950-х — начале 1960-х годов.

1. Перемены после смерти И. В. Сталина.
2. Борьба за власть, победа Н. С. Хрущева. XX съезд КПСС и его значение. Начало реабилитации жертв политических репрессий.
3. Основные направления реформирования советской экономики и его результаты. Достижения в промышленности.
4. Ситуация в сельском хозяйстве. Освоение целины. Курс на строительство коммунизма.
5. Социальная политика; жилищное строительство.
6. Усиление негативных явлений в экономике.
7. Выступления населения.

Критерий оценивания:

Ответ оценивается отметкой «отлично», если:

- полно раскрыто содержание материала
- изложен материал грамотным языком в определенной логической последовательности
- ответ без наводящих вопросов преподавателя;
- возможны одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов или выкладках, которые студент легко исправил по замечанию преподавателя.

Ответ оценивается отметкой «хорошо», если он удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:

- допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;
- допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или выкладке, легко исправленные по замечанию преподавателя.

Ответ оценивается отметкой «удовлетворительно», если:

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала
- имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий,
- при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.

Ответ оценивается отметкой «неудовлетворительно», если:

- не раскрыто основное содержание учебного материала;
- обнаружено незнание или непонимание студентом большей или наиболее важной части материала.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Задания для «мозгового штурма»
по дисциплине История.

Тема 14.1. Послевоенное устройство мира.

Для решения проблемы послевоенного устройства мира студенты делятся на 5 групп. Первая группа работает с вопросами, связанными с послевоенным устройством Германии; вторая – США, третья – Великобритании, четвертая – СССР, пятая – Франции. Задача групп: с помощью исторических источников и исторических карт заполнить следующую таблицу:

Таблица 1. Послевоенное устройство мира

<i>Послевоенное устройство (Германия, Франция, США, СССР, Великобритания)</i>	
<i>Вопросы для обсуждения:</i>	<i>Ответы на вопросы:</i>
Внутренняя политика страны	
Экономическое положение страны.	
Состояние промышленности.	
Развитие отраслей хозяйства	
Расстановка политических сил	
Внешняя политика страны	
Колониальная экспансия	
Взаимоотношения с другими странами	
Культура страны	

Затем представитель каждой из групп дает ответы на поставленные вопросы, после чего студенты должны заполнить следующую таблицу:

Таблица 2. Послевоенное устройство мира.

Вопросы для сравнительной характеристики	США, Англия, Франция, СССР	
	Сходства	Различия
Главные задачи во внешней политике		
Подход к проблемам германской политики		
Условия заключения мирных договоров		
Изменения в системе международных отношений после второй мировой войны.		

Студенты должны записать вывод по теме «Послевоенное устройство мира»

на основе изучения предложенного материала и систематизации его в виде таблиц.

Для поиска решения поставленных проблем учащиеся должны работать не с учебником, поскольку это уже обработанные источники и несут на себе конкретные выводы и поэтому

сужают вариантность выводов, а с источниками. Причем информационный фонд должен быть обширным и многообразным:

1) историческая карта (Европа после Второй мировой войны)

2)документы (речь Черчилля в Фултоне, доктрина сдерживания Джордж Кеннана и план Маршалла).

3) воспоминания (мемуары Д. Эйзенхауэра, Д. Макартура, О. Брэдли, Э. Кинга, Д. Паттона, Г. Арнольда, Д. Стиллуэлла, книги Д. Барнса - о президенте Ф. Рузвельте, Ф. Погью - о начальнике штаба армии США генерале Д. Маршалле, С. Эмброуза - о верховном главнокомандующем экспедиционными силами союзников в Европе генерале Д. Эйзенхауэре)

4) репродукции (фотографии, плакаты)

5) Интернет-источники;

6)Выдержки из документальных фильмов (Нерассказанная история США серии с 5-7; документальные фильмы Война в Корее, Вьетнамская война; документальный фильм «Холодная война»).

В связи с ограниченностью времени, учащиеся внутри группы должны будут поделить источники, изучить их. После чего в ходе мозгового штурма заполнять таблицы. Причем они не должны отвергать ни одного варианта, все найденные ими аргументы должны быть зафиксированы. А поскольку у студентов будет свободный доступ к ресурсам Интернета, то часть их преподаватель может даже не предполагать.

Этот этап занятия наиболее трудоемкий, поскольку от студентов требуется применение различных навыков. Например, работа с документам, выделение главного в тексте, работа в группе и т.д.

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» - ставиться той группе, которая наиболее полно и при использовании наибольшего количества источников предложила решить проблему.

Оценка «хорошо» - ставиться той группе , которая решила проблему, но не полно аргументировала решение, источники применялись, но не в полном объеме.

Оценка «удовлетворительно» - ставиться группе, пытавшейся решить проблему, но не нашедшей путь решения, источники исследованы, но выводы не сделаны.

Оценка «неудовлетворительно» - ставиться группе, не выполнившей работу по анализу источников и не сделавшей выводов решения проблемы.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Банк тестовых заданий.

1. В какой период произошёл переход от присваивающего хозяйства к производящему:

- 1) Палеолита
- 2) Мезолита
- 3) Неолита
- 4) Железного века.

2. Прочтите отрывок из документа и определите имя правителя, написавшего о себе эти слова:

Я-заботливый, покорный великим богам...могучий царь...вынудивший к послушанию четыре страны света, любимец богини Иштар.(...)Чтобы сильный не притеснял слабого, чтобы оказать справедливость сироте и вдове, чтобы в Вавилоне...судить суд страны, выносить решения страны и притеснённому оказать справедливость, я начертал свои драгоценные слова на своём памятнике и установил перед своим, царя справедливости, изображением.

- 1) Тутмос
- 2) Кир Великий
- 3) Хаммурапи
- 4) Ашшурбанапал

3. Наиболее почитаемым и могучим из всех героев Греции, совершившим двенадцать подвигов, был

- 1) Тесей
- 2) Геракл
- 3) Орфей
- 4) Кербер

4. Крупнейшим в истории Римского государства восстанием рабов стало в 74 году до н.э. восстание

- 1) Крипса
- 2) Гракха
- 3) Спартака
- 4) Митриада

5. Западная Римская империя пала в результате:

- 1) Нашествия варваров
- 2) Заговора республиканцев
- 3) Поражения Рима в войне с Карфагеном
- 4) Восстания рабов под предводительством Спартака

6. Согласно военной реформе Карла Мартелла,

- 1) Основу войска франков составила тяжёлая конница, воинам которой предоставлялись земли
- 2) Широко набирались в войско швейцарские наёмники и английские лучники
- 3) Войска собирались из свободных франков-крестьян, составлявших народное ополчение
- 4) Объявлен массовый набор в войско представителей кочевых народов, венгров и аваров

7. Расцветом Византийской империи считается время правления императора

- 1) Юстиниана
- 2) Константина Мономаха
- 3) Алексея Комнина
- 4) Василия Болгаробойцы

8. Основные направления в исламе

- 1) Католичество и православие
- 2) Лютеранство и кальвинизм
- 3) Суннизм и шиизм
- 4) Махаяна и хинаяна

9. Война, разразившаяся в Европе с 1337 по 1453 гг. получила название

- 1) Северная
- 2) Столетняя
- 3) Реконкиста
- 4) Гуситская

10. Прочитайте фрагмент из стихотворения средневекового поэта:

«Всю жизнь я только и знал,
Что дрался, бился, фехтовал;
Везде, куда ни брошу взгляд,
Луг смят, двор выжжен, срублен сад,
Вместо лесов – лесоповалы...»

О жизни какого из средневековых сословий повествует поэт?

- 1) Ремесленников
- 2) Крестьян
- 3) Торговцев
- 4) Рыцарей

11. Укажите о ком идёт речь: скульптор, художник, поэт, архитектор, музыкант, философ, механик.

- 1) Микеланджело
- 2) Леонардо да Винчи
- 3) Рафаэль
- 4) Рембрандт

12. Согласны ли вы со следующими утверждениями?

А. Начало Реформации в Европе положила деятельность французского богослова Жана Кальвина.

Б. Создателем Ордена иезуитов был Игнатий Лойола.

- 1) Верно суждение А.
- 2) Верно суждение Б.
- 3) Верны оба суждения.
- 4) Неверны оба суждения.

13. Укажите, с кем из русских правителей состоял в переписке Вольтер:

- 1) Пётр Первый
- 2) Анна Иоанновна
- 3) Елизавета
- 4) Екатерина Вторая

14. Изобретателем книгопечатания в Европе считается

- 1) Эразм Роттердамский
- 2) Томас Мор
- 3) Лоренцо Валла
- 4) Иоганн Гуттенберг

15. О каком событии идет речь? (На основе королевской грамоты 1517 г.)

В прошлые времена некоторые из наших подданных, не думая ни о Боге, ни о благе нашего королевства, ни о его защите, окружили изгородями и канавами некоторые деревни, хутора и другие места в Английском королевстве, где жили и из года в год прилежно занимались земледелием многие из наших подданных, выгнали и выбросили их из домов, деревень и хуторов, а также принадлежащие к ним поля и земли обратили в пастбище для разведения овечьих стад и другого скота для своей выгоды...

16. Какое сражение называют «битвой народов»?

- 1) Смоленское сражение
- 2) Бородинскую битву
- 3) Сражение под Лейпцигом
- 4) Битву при Ватерлоо

17. Укажите характерные черты политики реакции

- 1) Принятие конституций, создание представительных органов власти;
- 2) Поддержка национально- освободительного движения
- 3) Восстановление абсолютизма, ограничение прав народа, вмешательство в дела других государств
- 4) Пересмотр европейских границ

18. Укажите промышленные страны первой половины XIX века

- 1) Россия, Турция, Италия
- 2) Мексика, Венесуэла, Бразилия
- 3) Англия, Франция, Германия
- 4) Китай, Индия, Иран

19. В какой из европейских стран в 1848 году не было революции

- 1) В Германии
- 2) В Австрии
- 3) В Англии
- 4) Во Франции

20. Когда в южных штатах США было отменено рабство?

- 1) В 1861
- 2) В 1863
- 3) В 1865
- 4) В 1885

21. Соотнесите событие и период истории

- А) Великая Французская революция 1. Древний мир
- Б) Походы Александра Македонского 2. Средние века
- В) Крестовые походы 3. Новое время
- Г) Гражданская война в США

А Б

В

Г

22. Установите соответствие между понятиями и их определениями. Полученный ответ впишите в таблицу

1) ареопаг 2) феодал 3) инквизиция 4) монополия	А) особый церковный суд, осуждающий еретиков Б) Совет старейшин в Древнем Риме, в который входили представители аристократических родов В) земельное владение с крестьянами, даваемое за военную службу Г) объединение предпринимателей, контролирующих производство, цены и сбыт продукции.

12

3

4

23. Запишите пропущенное слово

- 1) Античная эпоха ознаменовалась рождением мировой религии - ...
- 2) В Древней Индии возникла древнейшая из мировых религий - ...

3) Аравийский полуостров является родиной самой молодой из мировых религий - ...

1) _____

2) _____

3) _____

24. Расставьте в хронологическом порядке

А) Греко - персидские войны

Б) Столетняя война

В) Война за независимость в Северной Америке

Г) Франко - прусская война

Д) Тридцатилетняя война

1 2 3 4 5

25. Кто здесь лишний?

1. Христофор Колумб, Оливер Кромвель, Васко да Гама, Фернан Магеллан
2. Джордж Вашингтон, Томас Джефферсон, Отто фон Бисмарк, Авраам Линкольн.
3. Максимилиан Робеспьер, Жорж Жак Дантон, Наполеон Бонапарт, Джузеппе Гарибальди

1. _____

2. _____

3. _____

Ответы:

1-3	2-3	3-2	4-3	5-1	6-1	7-1	8-3	9-2	10-4
11-2	12-2	13-4	14-4	15-огораживание	16-3	17-3	18-3	19-3	20-2
21	22	23	24-	25-					
А-3	1-Б	Христианство	1-А	1.Оливер Кромвель					
Б-1	2-В	Буддизм	2-Б	2.Отто фон Бисмарк					
В-2	3-А	Ислам	3-Д	3.Джузеппе Гарибальди					
Г-3	4-Г		4-В						
			5-Г						

Критерии оценивания:

«5» - 95-100 % правильных ответов от общего числа вопросов

«4» - 60-95 % правильных ответов,

«3» - 50-60 % правильных ответов,

«2»- менее 50 % правильных ответов.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Вопросы для опроса
по дисциплине История.

Тема 2.2. Великие державы Древнего Востока.

1. Хеттское царство.
2. Ассирийская военная держава.
3. Урарту.
4. Мидийско-Персидская держава — крупнейшее государство Древнего Востока.
5. Государства Индии.
6. Объединение Китая. Империи Цинь и Хань.
7. Древняя Греция и Древний Рим.
8. Культура и религия Древнего мира.

Тема 4.4. Монгольское завоевание и его последствия.

1. Монгольское нашествие.
2. Сражение на Калке.
3. Поход монголов на Северо-Западную Русь.
4. Героическая оборона русских городов.
5. Значение противостояния Руси монгольскому завоеванию.
6. Борьба Руси против экспансии с Запада.
7. Александр Ярославич. Невская битва. Ледовое побоище.
8. Зависимость русских земель от Орды и ее последствия.
9. Борьба населения русских земель против ордынского владычества.

Тема 5.1. Россия в правление Ивана Грозного. Смутное время начала XVII века.

1. Иван IV. Избранная рада.
2. Царствование Б. Годунова
3. Смута: причины, участники, последствия.
4. Самозванцы.

Тема 6.4. Международные отношения в XVII— XVIII веках.

1. Религиозные, экономические и колониальные противоречия.
2. Причины, ход, особенности, последствия Тридцатилетней войны.
3. Династические войны XVIII века. (Война за испанское наследство, Война за австрийское наследство).
4. Семилетняя война — прообраз мировой войны.

Тема 7.1. Россия в эпоху петровских преобразований.

1. Начало царствования Петра I.
2. Начало самостоятельного правления Петра I.
3. Азовские походы.
4. Великое посольство.
5. Северная война: причины, основные события, итоги.
6. Значение Полтавской битвы.

Тема 10.1. Внутренняя и внешняя политика России в начале XIX века

1. Император Александр I и его окружение.
2. Создание министерств.
3. Указ о вольных хлебопашцах.
4. Учреждение Государственного совета.
5. Участие России в антифранцузских коалициях.
6. Аракчеевщина.
7. Военные поселения.

Тема 10.5. Внешняя и внутренняя политика России во второй половине XIX века.

1. Сельское хозяйство после отмены крепостного права.
2. Развитие торговли и промышленности.
3. Завершение промышленного переворота, его последствия.
4. Возрастание роли государства в экономической жизни страны.
5. Курс на модернизацию промышленности.

Тема 15.4. СССР в годы перестройки.

1. Предпосылки перемен.
2. М. С. Горбачев. Политика ускорения и ее неудача.
3. Экономические реформы, их результаты.
4. Реформы политической системы.
5. Политика гласности и ее последствия.
6. Власть и церковь в годы перестройки.
7. Августовские события 1991 года.
8. Распад СССР.
9. Образование СНГ.
10. Причины и последствия кризиса советской системы и распада СССР.

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» - выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логично его излагающему, в ответе которого тесно связываются теория с практикой. При этом студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с вопросами и другими видами применения знаний, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практической работы.

Оценка «хорошо» выставляется твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающему его, не допускающему существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяющему теоретические положения при решении практических вопросов, владеющему необходимыми знаниями и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность изложения программного материала и испытывает затруднения в выполнении заданий по данному предмету.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно с большим затруднением формулирует практические задания.

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Институт транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе
Ж.В.Касимова
«20» июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине **«Физическая культура»**

специальность: 43.02.14 «Гостиничное дело (квалификация: специалист по гостеприимству) (базовая подготовка)

курс: 1
семестр: 1;2
форма обучения: очная

Воротынец
2019

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Физическая культура

1.1. Область применения программы

Программа общеобразовательной учебной дисциплины «Физическая культура» предназначена для организации занятий по физической культуре в профессиональных образовательных организациях, реализующих образовательную программу среднего общего образования.

Программа разработана на основе примерной программы общеобразовательной учебной дисциплины «Физическая культура» для профессиональных образовательных организаций в соответствии с Рекомендациями по организации получения среднего общего образования в пределах освоения образовательных программ среднего профессионального образования на базе основного общего образования с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов и получаемой профессии или специальности среднего профессионального образования.

Программа учебной дисциплины «Физическая культура» является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02. 14 Гостиничное дело базовой подготовки.

Программа может использоваться другими профессиональными образовательными организациями, реализующими образовательную программу среднего общего образования в пределах освоения основной профессиональной образовательной программы СПО на базе основного общего образования; в программах подготовки квалифицированных рабочих, служащих.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Физическая культура» является учебным предметом обязательной предметной области «Физическая культура, экология и основы безопасности жизнедеятельности» ФГОС среднего общего образования. Изучается в общеобразовательном цикле учебного плана на базе основного общего образования с получением среднего общего образования.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Содержание программы «Физическая культура» направлено на достижение следующих целей:

- формирование физической культуры личности будущего профессионала, востребованного на современном рынке труда;
- развитие физических качеств и способностей, совершенствование функциональных возможностей организма, укрепление индивидуального здоровья;
- формирование устойчивых мотивов и потребностей в бережном отношении к собственному здоровью, в занятиях физкультурно-оздоровительной и спортивно-оздоровительной деятельностью;

- овладение технологиями современных оздоровительных систем физического воспитания, обогащение индивидуального опыта занятий специально-прикладными физическими упражнениями и базовыми видами спорта;
- овладение системой профессионально и жизненно значимых практических умений и навыков, обеспечивающих сохранение и укрепление физического и психического здоровья;
- освоение системы знаний о занятиях физической культурой, их роли и значении в формировании здорового образа жизни и социальных ориентаций;
- приобретение компетентности в физкультурно-оздоровительной и спортивной деятельности, овладение навыками творческого сотрудничества в коллективных формах занятий физическими упражнениями.

Освоение содержания учебной дисциплины «Физическая культура» обеспечивает достижение студентами следующих результатов:

личностных:

- готовность и способность обучающихся к саморазвитию и личностному самоопределению;
- сформированность устойчивой мотивации к здоровому образу жизни и обучению, целенаправленному личностному совершенствованию двигательной активности с валеологической и профессиональной направленностью, неприятию вредных привычек: курения, употребления алкоголя, наркотиков;
- потребность к самостоятельному использованию физической культуры как составляющей доминанты здоровья;
- приобретение личного опыта творческого использования профессионально-оздоровительных средств и методов двигательной активности;
- формирование личностных ценностно-смысловых ориентиров и установок, системы значимых социальных и межличностных отношений, личностных, регулятивных, познавательных, коммуникативных действий в процессе целенаправленной двигательной активности, способности их использования в социальной, в том числе профессиональной, практике;
- готовность самостоятельно использовать в трудовых и жизненных ситуациях навыки профессиональной адаптивной физической культуры;
- способность к построению индивидуальной образовательной траектории самостоятельного использования в трудовых и жизненных ситуациях навыков профессиональной адаптивной физической культуры;
- способность использования системы значимых социальных и межличностных отношений, ценностно-смысловых установок, отражающих личностные и гражданские позиции, в спортивной, оздоровительной и физкультурной деятельности;
- формирование навыков сотрудничества со сверстниками, умение продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе физкультурно-оздоровительной и спортивной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты;

- принятие и реализация ценностей здорового и безопасного образа жизни, потребности в физическом самосовершенствовании, занятиях спортивно-оздоровительной деятельностью;

- умение оказывать первую помощь при занятиях спортивно-оздоровительной деятельностью;

- патриотизм, уважение к своему народу, чувство ответственности перед Родиной;

- готовность к служению Отечеству, его защите;

метапредметных:

- способность использовать межпредметные понятия и универсальные учебные действия (регулятивные, познавательные, коммуникативные) в познавательной, спортивной, физкультурной, оздоровительной и социальной практике;

- готовность учебного сотрудничества с преподавателями и сверстниками с использованием специальных средств и методов двигательной активности;

- освоение знаний, полученных в процессе теоретических, учебно-методических и практических занятий, в области анатомии, физиологии, психологии (возрастной и спортивной), экологии, ОБЖ;

- готовность и способность к самостоятельной информационно-познавательной деятельности, включая умение ориентироваться в различных источниках информации, критически оценивать и интерпретировать информацию по физической культуре, получаемую из различных источников;

- формирование навыков участия в различных видах соревновательной деятельности, моделирующих профессиональную подготовку;

- умение использовать средства информационных и коммуникационных технологий (далее — ИКТ) в решении когнитивных, коммуникативных и организационных задач с соблюдением требований эргономики, техники безопасности, гигиены, норм информационной безопасности;

предметных:

- умение использовать разнообразные формы и виды физкультурной деятельности для организации здорового образа жизни, активного отдыха и досуга;

- владение современными технологиями укрепления и сохранения здоровья, поддержания работоспособности, профилактики предупреждения заболеваний, связанных с учебной и производственной деятельностью;

- владение основными способами самоконтроля индивидуальных показателей здоровья, умственной и физической работоспособности, физического развития и физических качеств;

- владение физическими упражнениями разной функциональной направленности, использование их в режиме учебной и производственной деятельности с целью профилактики переутомления и сохранения высокой работоспособности;

- владение техническими приемами и двигательными действиями базовых видов спорта, активное применение их в игровой и соревновательной деятельности, готовность к выполнению нормативов Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- основы здорового образа жизни; о роли и значении физической культуры в формировании здорового образа жизни;
- основные принципы построения самостоятельных занятий и их гигиены;
- методику активного отдыха, массажа и самомассажа при физическом и умственном утомлении;
- технику безопасности при занятиях физической культурой;

уметь:

- использовать разнообразные формы и виды физкультурной деятельности для организации здорового образа жизни, активного отдыха и досуга;
- использовать физические упражнения разной функциональной направленности в режиме учебной и производственной деятельности с целью профилактики переутомления и сохранения высокой работоспособности;
- технически грамотно выполнять физические упражнения;
- активно применять технические приемы и двигательные действия базовых видов спорта в игровой и соревновательной деятельности;
- оказывать первую помощь при травмах и обморожениях.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 123 часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 123 часа.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов		
	Всего	1 сем.	2 сем.
Максимальная учебная нагрузка (всего)	123	51	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	123	51	72
в том числе:			
практические занятия	123	51	72
Итоговая аттестация в форме:		зачет	Зачет с оценкой

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Физическая культура

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа студентов	Объём часов	Уровень освоения
1	2	3	4
1 семестр			
Раздел 1. Учебно-методические занятия		10	
Тема 1.1. Основы методики самостоятельных занятий	Основы методики самостоятельных занятий. Решает задачи организации занятий физическими упражнениями различной направленности с использованием знаний особенностей самостоятельных занятий.	10	
	1.1.1. Массаж и самомассаж при физическом и умственном утомлении	2	
	1.1.2. Составление и проведение комплексов утренней гимнастики	2	
	1.1.3. Составление и проведение комплексов дыхательных упражнений	2	
	1.1.4. Самооценка и анализ выполнения обязательных тестов состояния здоровья и общефизической подготовки	4	
Раздел 2. Учебно-тренировочные занятия		41	
Тема 2.1. Легкая атлетика. Кроссовая подготовка	Легкая атлетика. Кроссовая подготовка. Решает задачи поддержки и укрепления здоровья. Способствует развитию выносливости, быстроты, скоростно-силовых качеств, упорства, трудолюбия, внимания, восприятия, мышления. Кроссовая подготовка: высокий и низкий старт, стартовый разгон, финиширование; бег 100 м, эстафетный бег 4x100 м, 4x400 м; бег по прямой с различной скоростью, равномерный бег на дистанцию 2 000 м (девушки) и 3 000 м (юноши), прыжки в длину с разбега способом «согнув ноги»; прыжки в высоту способами: «перешагивания», «перекидной»; метание гранаты весом 500 г (девушки) и 700 г (юноши).	22	
	2.1.1. Правила техники безопасности. Низкий старт. Переход с низкого старта к стартовому разбегу.	2	
	2.1.2. Равномерный бег на дистанцию 2 000 м (девушки) и 3 000 м (юноши)	6	
	2.1.3. Бег на короткие дистанции 100м.	4	
	2.1.4. Прыжки в высоту способом «перешагивание»	6	
	2.1.5. Прыжки в высоту способом «перекидной»	4	
Тема 2.2.	Гимнастика.	14	

Гимнастика	Решает оздоровительные и профилактические задачи. Развивает силу, выносливость, координацию, гибкость, равновесие, сенсоторику. Совершенствует память, внимание, целеустремленность, мышление. Общеразвивающие упражнения, упражнения в паре с партнером, упражнения с гантелями, набивными мячами, упражнения с мячом, обручем (девушки). Упражнения для профилактики профессиональных заболеваний (упражнения в чередовании напряжения с расслаблением, упражнения для коррекции нарушений осанки, упражнения на внимание, висы и упоры, упражнения у гимнастической стенки).		
	2.2.1. Техника безопасности. Упражнения на перекладине.	2	
	2.2.2. Перекладина. Опорные прыжки через козла	6	
	2.2.3. Упражнения на брусьях. Акробатика	6	
Тема 2.3. Лыжная подготовка	Лыжная подготовка Решает оздоровительные задачи, задачи активного отдыха. Увеличивает резервные возможности сердечно-сосудистой и дыхательной систем, повышает защитные функции организма. Совершенствует силовую выносливость, координацию движений. Воспитывает смелость, выдержку, упорство в достижении цели. Переход с одновременных лыжных ходов на попеременные. Преодоление подъемов и препятствий. Переход с хода на ход в зависимости от условий дистанции и состояния лыжни. Элементы тактики лыжных гонок: распределение сил, лидирование, обгон, финиширование и др. Прохождение дистанции до 3 км (девушки) и 5 км (юноши). Основные элементы тактики в лыжных гонках. Правила соревнований. Техника безопасности при занятиях лыжным спортом. Первая помощь при травмах и обморожениях.	3	
Тема 2.3..Лыжная подготовка	2.3.1. Правила техники безопасности. Первая помощь при травмах и обморожениях.	1	
	2.3.2. Построение с лыжами и на лыжах. Повороты на месте и в движении.	2	
	Зачет	2	
	Итого за 1 семестр:	51	
2 семестр			
Тема 2.3. Лыжная подготовка	Лыжная подготовка Решает оздоровительные задачи, задачи активного отдыха. Увеличивает резервные возможности сердечно-сосудистой и дыхательной систем, повышает защитные функции организма. Совершенствует силовую выносливость, координацию движений. Воспитывает смелость, выдержку, упорство в достижении цели. Переход с одновременных лыжных ходов на попеременные. Преодоление подъемов и препятствий. Переход с хода на ход в зависимости от условий дистанции и состояния лыжни. Элементы тактики	20	

	лыжных гонок: распределение сил, лидирование, обгон, финиширование и др. Прохождение дистанции до 3 км (девушки) и 5 км (юноши). Основные элементы тактики в лыжных гонках. Правила соревнований. Техника безопасности при занятиях лыжным спортом. Первая помощь при травмах и обморожениях.		
	2.3.3. Одновременные одношажный и двухшажный ходы	4	
	2.3.4. Попеременные одношажный и двухшажный ходы.	4	
	2.3.5. Переход с одновременных лыжных ходов на попеременные.	2	
	2.3.6. Подъемы ступающим шагом, «елочкой», «полуёлочкой». Спуски, повороты, торможения.	4	
	2.3.7. Лыжные гонки. Правила соревнований	2	
	2.3.8. Прохождение дистанции до 3 км (девушки) и 5 км (юноши).	4	
Тема 2.2. Гимнастика	Гимнастика. Решает оздоровительные и профилактические задачи. Развивает силу, выносливость, координацию, гибкость, равновесие, сенсоторику. Совершенствует память, внимание, целеустремленность, мышление.	12	
Тема 2.2. Гимнастика	Общеразвивающие упражнения, упражнения в паре с партнером, упражнения с гантелями, набивными мячами, упражнения с мячом, обручем (девушки). Упражнения для профилактики профессиональных заболеваний (упражнения в чередовании напряжения с расслаблением, упражнения для коррекции нарушений осанки, упражнения на внимание, висы и упоры, упражнения у гимнастической стенки). Упражнения для коррекции зрения. Комплексы упражнений вводной и производственной гимнастики.		
	2.2.4. Висы и упоры на гимнастических снарядах	4	
	2.2.5. общеразвивающие упражнения, упражнения в паре с партнером	4	
	2.2.6. Выполнение комплексов упражнений для профилактики профессиональных заболеваний	4	
Тема 2.4. Спортивные игры. Волейбол.	Спортивные игры. Волейбол. Проведение спортивных игр способствует совершенствованию профессиональной двигательной подготовленности, укреплению здоровья, в том числе развитию координационных способностей, ориентации в пространстве, скорости реакции; дифференцировке пространственных, временны х и силовых параметров движения, формированию двигательной активности, силовой и скоростной выносливости; совершенствованию взрывной силы; развитию таких личностных качеств, как восприятие, внимание, память, воображение, согласованность групповых взаимодействий, быстрое принятие решений; воспитанию волевых качеств, инициативности и самостоятельности. Исходное положение (стойки), перемещения, передача, подача, нападающий удар, прием мяча снизу двумя руками, прием мяча одной рукой с последующим нападением и перекатом в сторону, на бедро и спину, прием мяча одной рукой в падении вперед и последующим скольжением на	22	

	груди—животе, блокирование, тактика нападения, тактика защиты. Правила игры. Техника безопасности игры. Игра по упрощенным правилам волейбола. Игра по правилам.		
	2.4.1. Техника безопасности и правила игры. Стойки, перемещения волейболиста.	2	
	2.4.2. Стойки, перемещения волейболиста. Передача мяча сверху двумя руками	4	
	2.4.3. Передача мяча сверху двумя руками после перемещений. Нижняя прямая подача.	4	
	2.4.4. Верхняя прямая подача. Блокирование.	4	
Тема 2.4. Спортивные игры. Волейбол.	2.4.5. Прием мяча после подачи. Учебная игра.	4	
	2.4.6. Использование технических приемов в учебной игре	4	
Тема 2.1. Легкая атлетика. Кроссовая подготовка	<i>Легкая атлетика. Кроссовая подготовка.</i> Решает задачи поддержки и укрепления здоровья. Способствует развитию выносливости, быстроты, скоростно-силовых качеств, упорства, трудолюбия, внимания, восприятия, мышления. Кроссовая подготовка: высокий и низкий старт, стартовый разгон, финиширование; бег 100 м, эстафетный бег 4x100 м, 4x400 м; бег по прямой с различной скоростью, равномерный бег на дистанцию 2 000 м (девушки) и 3 000 м (юноши), прыжки в длину с разбега способом «согнув ноги»; прыжки в высоту способами: «перешагивания», «перекидной»; метание гранаты весом 500 г (девушки) и 700 г (юноши).	18	
	2.1.6. Прыжки в длину с разбега способом «согнув ноги»	4	
	2.1.7. Эстафетный бег 4x100 м, 4x400 м	4	
	2.1.8. Метание гранаты весом 500 г (девушки) и 700 г (юноши).	4	
	2.1.2. Равномерный бег на дистанцию 2 000 м (девушки) и 3 000 м (юноши)	4	
	Дифференцированный зачет	2	
	Итого за 2 семестр:	72	
	Всего:	123	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия спортивного комплекса: спортивного зала, открытого стадиона широкого профиля, лыжная база с лыжехранилищем.

Оборудование и инвентарь спортивного зала: стенка гимнастическая, перекладина навесная универсальная для стенки гимнастической, гимнастические скамейки, гимнастические снаряды (перекладина, брусья, «козел»), гимнастические маты, стойки и перекладина для прыжков в высоту, скакалки, мячи набивные, секундомер, весы напольные, ростомер, стойки, сетка и мячи волейбольные, антенны волейбольные.

Открытый стадион широкого профиля: брусок отталкивания для прыжков в длину, турник уличный, брусья уличные, рукоход уличный, полоса препятствий, палочки эстафетные, гранаты учебные, указатели дальности метания, рулетка металлическая, секундомер.

3.2. Информационное обеспечение обучения

1. Быченков С.В. Теория и организация физической культуры в вузах [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Быченков С.В., Курбатов А.В., Сафонов А.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2018.— 242 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70999.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Дополнительная литература:

1. Быченков С.В. Физическая культура [Электронный ресурс]: учебник для студентов высших учебных заведений/ Быченков С.В., Везеницын О.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2016.— 270 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49867.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Никифоров В.И. Физическая культура. Легкая атлетика [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Никифоров В.И.— Электрон. текстовые данные.— Самара: Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2016.— 75 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71899.html>.— ЭБС «IPRbooks»

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Все контрольные нормативы по физической культуре студенты сдают в течение учебного года для оценки преподавателем их функциональной и двигательной подготовленности, в том числе и для оценки их готовности к выполнению нормативов Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне»

Изучение общеобразовательной учебной дисциплины «Физическая культура» завершается подведением итогов в форме дифференцированного зачета в рамках промежуточной аттестации студентов. К зачету допускаются студенты, выполнившие установленную академическую нагрузку и сдавшие все нормативы в течение учебного года. Дифференцированный зачет – средняя оценка за все нормативы, сданные в течение года.

Оценка уровня развития физических качеств занимающихся проводится по приросту к исходным показателям. Для этого организуется сдача нормативов в контрольных точках: на входе – начало учебного года, семестра; на выходе – в конце учебного года, семестра, изучения темы программы.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия (№ занятия и тема)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Уметь использовать разнообразные формы и виды физкультурной деятельности для организации здорового образа жизни, активного отдыха и досуга	Тема 1.1. Основы методики самостоятельных занятий, 1.1.2-1.1.3 Тема 2.1. Легкая атлетика. Кроссовая подготовка, 2.1.1-2.1.8 Тема 2.2. Гимнастика, 2.2.1-2.2.6 Тема 2.3. Лыжная подготовка, 2.3.2-2.3.8 Тема 2.4. Спортивные игры. Волейбол, 2.4.1-2.4.6	Оценка подготовленных студентом фрагментов занятий (занятий) с обоснованием целесообразности использования средств физической культуры, режимов нагрузки и отдыха.
Уметь использовать физические упражнения разной функциональной направленности в режиме учебной и производственной деятельности с целью профилактики переутомления и сохранения высокой работоспособности	Тема 1.1. Основы методики самостоятельных занятий, 1.1.1-1.1.4	Лёгкая атлетика. Оценка техники выполнения двигательных действий (проводится в ходе занятий): бега на короткие, средние, длинные дистанции; прыжков в длину.
Уметь технически грамотно выполнять физические упражнения	Тема 1.1. Основы методики самостоятельных занятий, 1.1.2-1.1.3 Тема 2.1. Легкая атлетика. Кроссовая подготовка, 2.1.1-2.1.8 Тема 2.2. Гимнастика, 2.2.1-2.2.6 Тема 2.3. Лыжная подготовка, 2.3.2-2.3.8 Тема 2.4. Спортивные игры. Волейбол, 2.4.1-2.4.6	Спортивные игры. Оценка техники базовых элементов техники спортивных игр (подачи, передачи, жонглирование)
Уметь активно применять технические приемы и двигательные действия базовых видов спорта в игровой и соревновательной деятельности	Тема 2.1. Легкая атлетика. Кроссовая подготовка, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.7 Тема 2.3. Лыжная подготовка, 2.3.7-2.3.8 Тема 2.4. Спортивные игры. Волейбол, 2.4.5. 2.4.6	Оценка технико-тактических действий студентов в ходе проведения контрольных соревнований по волейболу.
Уметь оказывать первую помощь при травмах и обморожениях.	Тема 2.1. Легкая атлетика. Кроссовая подготовка, 2.1.1 Тема 2.2. Гимнастика, 2.2.1 Тема 2.3. Лыжная подготовка, 2.3.1	Оценка выполнения студентом функций судьи.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия (№ занятия и тема)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
	Тема 2.4. Спортивные игры. Волейбол, 2.4.1	Гимнастика. Оценка техники выполнения комбинаций и связок. Лыжная подготовка. Оценка техники передвижения на лыжах различными ходами, техники выполнения поворотов, торможения, спусков и подъемов.
Знать основы здорового образа жизни; о роли и значении физической культуры в формировании здорового образа жизни	Тема 1.1. Основы методики самостоятельных занятий, 1.1.1-1.1.4 Тема 2.1. Легкая атлетика. Кроссовая подготовка, 2.1.1-2.1.8 Тема 2.2. Гимнастика, 2.2.1-2.2.6	
Знать основные принципы построения самостоятельных занятий и их гигиены	Тема 2.3. Лыжная подготовка, 2.3.2-2.3.8 Тема 2.4. Спортивные игры. Волейбол, 2.4.1-2.4.6	
Знать методику активного отдыха, массажа и самомассажа при физическом и умственном утомлении	Тема 1.1. Основы методики самостоятельных занятий, 1.1.1-1.1.4	
Знать технику безопасности при занятиях физической культурой	Тема 2.1. Легкая атлетика. Кроссовая подготовка, 2.1.1 Тема 2.2. Гимнастика, 2.2.1 Тема 2.3. Лыжная подготовка, 2.3.1 Тема 2.4. Спортивные игры. Волейбол, 2.4.1	

Оценка уровня физических способностей студента

№ п/п	Физические способности	Контрольное упражнение (тест)	Оценка					
			Юноши			Девушки		
			5	4	3	5	4	3
1	Скоростные	Бег 30 м, с	4,4 и выше 4,3	5,1-4,8 5,0-4,7	5,2 и ниже 5,2	4,8 и выше 4,8	5,9-5,3 5,9-5,3	6,1 и ниже 6,
2	Координационные	Челночный бег 310 м, с	7,3 и выше 7,2	8,0-7,7 7,9-7,5	8,2 и ниже 8,1	8,4 и выше 8,4	9,3-8,7 9,3-8,7	9,7 и ниже 9,
3	Скоростно-силовые	Прыжки в длину с места, см	230 и выше 240	195-210 205-220	180 и ниже 190	210 и выше 210	170-190 170-190	160 и ниже 16
4	Выносливость	6-минутный бег, м	1500 и выше 1 500	1300- 1400 1300- 1400	1100 и ниже 1100	1 300 и выше 1 300	1050- 1200 1050- 1200	900 и ниже 90
5	Гибкость	Наклон вперед из положения стоя, см	15 и выше 15	9-12 9-12	5 и ниже 5	20 и выше 20	12-14 12- 14	7 и ниж 7
6	Силовые	Подтягивание: на высокой перекладине из виса, количество раз (юноши), на низкой перекладине из виса лежа, количество раз (девушки)	11 и выше 12	8-9 9-10	4 и ниже 4	18 и выше 18	13-15 13- 15	6 и ниж 6

Оценка уровня физической подготовленности юношей основного и подготовительного учебного отделения

Тесты	Оценка в баллах

	5	4	3
1. Бег 3 000 м (мин, с)	12,30	14,00	б/вр
2. Бег на лыжах 5 км (мин, с)	25,50	27,20	б/вр
3. Плавание 50 м (мин, с)	45,00	52,00	б/вр
4. Приседание на одной ноге с опорой о стену (количество раз на каждой ноге)	10	8	5
5. Прыжок в длину с места (см)	230	210	190
6. Бросок набивного мяча 2 кг из-за головы (м)	9,5	7,5	6,5
7. Силовой тест — подтягивание на высокой перекладине (количество раз)	13	11	8
8. Сгибание и разгибание рук в упоре на брусьях (количество раз)	12	9	7
9. Координационный тест — челночный бег 3x10 м (с)	7,3	8,0	8,3
10. Поднимание ног в висе до касания перекладины (количество раз)	7	5	3
11. Гимнастический комплекс упражнений: - утренней гимнастики; - производственной гимнастики; - релаксационной гимнастики (из 10 баллов)	До 9	До 8	До 7,5

Оценка уровня физической подготовленности девушек основного и подготовительного учебного отделения

Тесты	Оценка в баллах		
	5	4	3
1. Бег 2 000 м (мин, с)	11,00	13,00	б/вр
2. Бег на лыжах 3 км (мин, с)	19,00	21,00	б/вр
3. Плавание 50 м (мин, с)	1,00	1,20	б/вр
4. Прыжки в длину с места (см)	190	175	160
5. Приседание на одной ноге, опора о стену (количество раз на каждой ноге)	8	6	4
6. Силовой тест — подтягивание на низкой перекладине (количество раз)	20	10	5
7. Координационный тест — челночный бег 3x10 м (с)	8,4	9,3	9,7
8. Бросок набивного мяча 1 кг из-за головы (м)	10,5	6,5	5,0
9. Гимнастический комплекс упражнений: - утренней гимнастики; - производственной гимнастики; - релаксационной гимнастики (из 10 баллов)	До 9	До 8	До 7,5

5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРАКТИВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид занятия	Используемый метод
Тема 2.1. Легкая атлетика		4		
1.	Эстафетный бег 4x100 м, 4x400 м	4	практическое	Эстафета
Тема 2.4. Спортивные игры. Волейбол		18		
2.	Стойки, перемещения волейболиста. Передача мяча сверху двумя руками	4	практическое	Учебная игра
3.	Передача мяча сверху двумя руками после перемещений. Нижняя прямая подача.	4	практическое	Учебная игра
4.	Верхняя прямая подача. Блокирование.	4	практическое	Учебная игра
5.	Прием мяча после подачи. Учебная игра.	4	практическое	Учебная игра
6.	Использование технических приемов в учебной игре	2	практическое	Учебная игра

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид занятия	Используемый метод
	Итого	22		

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«28» мая 2019 г., протокол № 7
Заведующий кафедрой
Е.В.Ильичева

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

Физическая культура
(наименование дисциплины)

43.02.14 Гостиничное дело
(код и наименование специальности)

специалист по гостеприимству
Квалификация (степень) выпускника

Воротынец
2019

**Паспорт фонда оценочных средств
по дисциплине Физическая культура**

Контролируемые темы	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	Наименование оценочного средства
Тема 1.1.Основы методики самостоятельных занятий, 1.1.2-1.1.3 Тема 2.1.Легкая атлетика. Кроссовая подготовка, 2.1.1-2.1.8 Тема 2.2. Гимнастика, 2.2.1-2.2.6 Тема 2.3.Лыжная подготовка, 2.3.2-2.3.8 Тема 2.4. Спортивные игры. Волейбол, 2.4.1-2.4.6	Уметь использовать разнообразные формы и виды физкультурной деятельности для организации здорового образа жизни, активного отдыха и досуга	оценка проведения и выполнения комплексов упражнений	Индивидуальное задание
Тема 1.1.Основы методики самостоятельных занятий, 1.1.1-1.1.4	Уметь использовать физические упражнения разной функциональной направленности в режиме учебной и производственной деятельности с целью профилактики переутомления и сохранения высокой работоспособности	оценка проведения и выполнения комплексов упражнений	Индивидуальное задание
Тема 1.1.Основы методики самостоятельных занятий, 1.1.2-1.1.3 Тема 2.1.Легкая атлетика. Кроссовая подготовка, 2.1.1-2.1.8 Тема 2.2. Гимнастика, 2.2.1-2.2.6 Тема 2.3.Лыжная подготовка, 2.3.2-2.3.8 Тема 2.4. Спортивные игры. Волейбол, 2.4.1-2.4.6	Уметь технически грамотно выполнять физические упражнения	оценка выполнения обучающимися контрольных нормативов	Контрольные нормативы
Тема 2.1.Легкая атлетика. Кроссовая подготовка, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.7 Тема 2.3.Лыжная подготовка, 2.3.7-2.3.8 Тема 2.4. Спортивные игры. Волейбол, 2.4.5. 2.4.6	Уметь активно применять технические приемы и двигательные действия базовых видов спорта в игровой и соревновательной деятельности	оценка участия в тактических действиях команды в ходе игры	Учебная игра, эстафета
Тема 2.1.Легкая атлетика. Кроссовая подготовка, 2.1.1 Тема 2.2. Гимнастика, 2.2.1	Уметь оказывать первую помощь при травмах и обморожениях.	Демонстрация умений по оказанию первой помощи при травмах и обморожениях	Устный опрос

Контролируемые темы	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	Наименование оценочного средства
Тема 2.3.Лыжная подготовка, 2.3.1 Тема 2.4. Спортивные игры. Волейбол, 2.4.1			
Тема 1.1.Основы методики самостоятельных занятий, 1.1.1-1.1.4 Тема 2.1.Легкая атлетика. Кроссовая подготовка, 2.1.1- 2.1.8 Тема 2.2. Гимнастика, 2.2.1- 2.2.6 Тема 2.3.Лыжная подготовка, 2.3.2-2.3.8 Тема 2.4. Спортивные игры. Волейбол, 2.4.1-2.4.6	Знать основы здорового образа жизни; о роли и значении физической культуры в формировании здорового образа жизни Знать основные принципы построения самостоятельных занятий и их гигиены	оценка проведения и выполнения комплексов упражнений	Индивидуальное задание
Тема 1.1.Основы методики самостоятельных занятий, 1.1.1-1.1.4	Знать методику активного отдыха, массажа и самомассажа при физическом и умственном утомлении	Оценка проведения пульсового контроля, массажа и самомассажа	Контрольные упражнения
Тема 2.1.Легкая атлетика. Кроссовая подготовка, 2.1.1 Тема 2.2. Гимнастика, 2.2.1 Тема 2.3.Лыжная подготовка, 2.3.1 Тема 2.4. Спортивные игры. Волейбол, 2.4.1	Знать технику безопасности при занятиях физической культурой	Оценка знаний техники безопасности при занятиях физической культурой	Устный опрос

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Тесты к дифференцированному зачету

по дисциплине Физическая культура
(наименование дисциплины)

1. Физическая культура ориентирована на совершенствование...

- а) физических и психических качеств людей;
- б) техники двигательных действий;
- в) работоспособности человека;
- г) природных физических свойств человека.

2. Физическая подготовленность, приобретаемая в процессе физической подготовки к трудовой или иной деятельности, характеризуется...

- а) высокой устойчивостью к стрессовым ситуациям, воздействию неблагоприятных условий внешней среды и различным заболеваниям;
- б) уровнем работоспособности и запасом двигательных умений и навыков;
- в) хорошим развитием систем дыхания, кровообращения, достаточным запасом надежности, эффективности и экономичности;
- г) высокими результатами в учебной, трудовой и спортивной деятельности.

3. Величина нагрузки физических упражнений обусловлена...

- а) сочетанием объема и интенсивности двигательных действий;
- б) степенью преодолеваемых при их выполнении трудностей;
- в) утомлением, возникающим в результате их выполнения;
- г) частотой сердечных сокращений.

4. Правильной можно считать осанку, если вы, стоя у стены, касаетесь ее...

- а) затылком, ягодицами, пятками;
- б) лопатками, ягодицами, пятками;
- в) затылком, спиной, пятками;
- г) затылком, лопатками, ягодицами, пятками.

5. Главной причиной нарушения осанки является...

- а) привычка к определенным позам;
- б) слабость мышц;
- в) отсутствие движений во время школьных уроков;
- г) ношение сумки, портфеля на одном плече.

6. Соблюдение режима дня способствует укреплению здоровья, потому что...

- а) обеспечивает ритмичность работы организма;
- б) позволяет правильно планировать дела в течение дня;
- в) распределение основных дел осуществляется более или менее стандартно в течение каждого дня;
- г) позволяет избегать неоправданных физических напряжений.

7. Под силой как физическим качеством понимается:

- а) способность поднимать тяжелые предметы;

б) свойства человека, обеспечивающие возможность воздействовать на внешние силы за счет мышечных напряжений;

в) комплекс физических свойств организма, позволяющий преодолевать внешнее сопротивление, либо противодействовать ему за счет мышечных напряжений.

8. Под быстротой как физическим качеством понимается:

а) комплекс свойств человека, позволяющий передвигаться с большой скоростью;

б) комплекс физических свойств человека, позволяющий быстро реагировать на сигналы и выполнять движения за кратчайший промежуток времени;

в) способность человека быстро набирать скорость.

9. Выносливость человека не зависит от...

а) функциональных возможностей систем энергообеспечения;

б) быстроты двигательной реакции;

в) настойчивости, выдержки, мужества, умения терпеть;

г) силы мышц.

10. При воспитании выносливости применяют режимы нагрузки, которые принято подразделять на оздоровительный, поддерживающий, развивающий и тренирующий. Какую частоту сердечных сокращений вызывает поддерживающий режим?

а) 110—130 ударов в минуту;

б) до 140 ударов в минуту;

в) 140—160 ударов в минуту;

г) до 160 ударов в минуту.

11. Наиболее эффективным упражнением развития выносливости служит:

а) бег на короткие дистанции;

б) бег на средние дистанции;

в) бег на длинные дистанции.

12. При самостоятельных занятиях легкой атлетикой основным методом контроля физической нагрузки является:

а) частота дыхания;

б) частота сердечных сокращений;

в) самочувствие.

13. Отсутствие разминки перед занятиями физической культурой, часто приводит к:

а) экономии сил;

б) улучшению спортивного результата;

в) травмам.

г) повышена температура тела.

14. Для воспитания быстроты используются:

а) двигательные действия, выполняемые с максимальной скоростью;

б) двигательные действия, выполняемые с максимальной амплитудой движений;

в) двигательные действия, направленные на выполнение нагрузки длительное время;

15. Укажите, последовательность упражнений предпочтительную для утренней гигиенической гимнастики:

1. Упражнения, увеличивающие гибкость;

2. Упражнения на дыхание, расслабление и восстановление.

3. Упражнения для ног: выпады, приседания, подскоки.

4. Упражнения, активизирующие деятельность сердечнососудистой системы;

5. Упражнения, укрепляющие основные мышечные группы.

6. Упражнения, способствующие переходу организма в рабочее состояние.

7. Упражнения, укрепляющие мышцы брюшного пресса.

Ответы: а) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7; б) 2, 6, 7, 1, 4, 5, 3; в) 3, 5, 7, 1, 6, 2, 4; г) 6, 4, 5, 1, 7, 3, 2.

16. Что определяет техника безопасности:

- а) комплекс мер направленных на обучения правилам поведения, правилам страховки и самостраховки, оказание доврачебной медицинской помощи;
- б) правильное выполнение упражнений;
- в) организацию и проведение учебных и внеурочных занятий в соответствии с гигиеническими требованиями.

17. Что такое адаптация:

- а) процесс приспособления организма к меняющимся условиям среды;
- б) чередование нагрузки и отдыха во время тренировочного процесса;
- в) процесс восстановления.

18. Укажите нормальные показатели пульса здорового человека в покое:

- а) 60 – 80 ударов в минуту;
- б) 70 – 90 ударов в минуту;
- в) 75 - 85 ударов в минуту;
- г) 50 - 70 ударов в минуту.

19. Регулярное занятие физической культурой и спортом, правильное распределение активного и пассивного отдыха, это:

- а) соблюдение распорядка;
- б) оптимальный двигательный режим.

20. Система мероприятий позволяющая использовать естественные силы природы:

- а) гигиена;
- б) закаливание;
- в) питание.

21. Правильное распределение основных физиологических потребностей в течение суток (сна, бодрствования, приема пищи) это:

- а) режим дня;
- б) соблюдение правил гигиены;
- в) ритмическая деятельность.

22. Привычно правильное положение тела в покое и в движении, это:

- а) осанка;
- б) рост;
- в) движение.

23. Совокупность процессов, которые обеспечивают поступление кислорода в организм, это:

- а) питание;
- б) дыхание;
- в) зарядка.

24. Способность преодолевать внешнее сопротивление или противостоять ему за счет мышечных усилий это:

- а) зарядка;
- б) сила;
- в) воля.

25. Способность длительное время выполнять заданную работу это:

- а) упрямство;
- б) стойкость;
- в) выносливость.

26. Способность человека выполнять упражнения с большой амплитудой это:

- а) гибкость;
- б) растяжение;
- в) стройность.

27. Способность быстро усваивать сложнокоординационные, точные движения и перестраивать свою деятельность в зависимости от условий это:

- а) ловкость;

- б) быстрота;
- в) натиск.

28. Назовите основные физические качества человека:

- а) скорость, быстрота, сила, гибкость;
- б) выносливость, быстрота, сила, гибкость, ловкость;
- в) выносливость, скорость, сила, гибкость, координация.

29. Назовите элементы здорового образа жизни:

- а) двигательный режим, закаливание, личная и общественная гигиена;
- б) рациональное питание, гигиена труда и отдыха, гармонизация психоэмоциональных отношений в коллективе;
- в) все перечисленное.

30. Укажите, что понимается под закаливанием:

- а) купание в холодной воде и хождение босиком;
- б) приспособление организма к воздействию внешней среды;
- в) сочетание воздушных и солнечных ванн с гимнастикой и подвижными играми.

31. Страховка при занятиях физической культурой, обеспечивает:

- а) безопасность занимающихся;
- б) лучшее выполнение упражнений;
- в) рациональное использование инвентаря.

32. Первая помощь при обморожении:

- а) растереть обмороженное место снегом;
- б) растереть обмороженное место мягкой тканью;
- в) приложить тепло к обмороженному месту.

33. Вид физической подготовки, который обеспечивает наибольший эффект, нацеленный на оздоровление:

- а) регулярные занятия оздоровительными физическими упражнениями на свежем воздухе;
- б) аэробика;
- в) альпинизм;
- г) велосипедный спорт.

34. Назовите вид спорта, который обеспечивает наибольший эффект для развития гибкости:

- а) акробатика;
- б) тяжелая атлетика;
- в) гребля;
- г) современное пятиборье.

35. Вид спорта, который обеспечивает наибольший эффект для развития силы:

- а) самбо;
- б) баскетбол;
- в) бокс;
- г) тяжелая атлетика.

36. Вид спорта, который обеспечивает наибольший эффект для развития скоростных способностей:

- а) борьба;
- б) бег на короткие дистанции;
- в) бег на средние дистанции;
- г) бадминтон.

37. Вид спорта, который обеспечивает наибольший эффект для развития координационных способностей:

- а) плавание;
- б) гимнастика;
- в) стрельба;
- г) лыжный спорт.

38. Здоровый образ жизни – это способ жизнедеятельности направленный на ...

- а) развитие физических качеств;
- б) поддержание высокой работоспособности;
- в) сохранение и улучшение здоровья;
- г) подготовку к профессиональной деятельности.

39. Величина нагрузки физических упражнений обусловлена:

- а) сочетанием объема и интенсивности двигательных действий;
- б) степенью преодолеваемых при их выполнении трудностей;
- в) утомлением, возникающим в результате их выполнения;
- г) частотой сердечных сокращений.

40. Правильное дыхание характеризуется:

- а) более продолжительным выдохом;
- б) более продолжительным вдохом;
- в) вдохом через нос и выдохом ртом;
- г) равной продолжительностью вдоха и выдоха.

41. Соблюдение режима дня способствует укреплению здоровья, потому что....

- а) обеспечивает ритмичность работы организма;
- б) позволяет правильно планировать дела в течение дня;
- в) позволяет избегать неоправданных физических движений.

42. Основные направления использования физической культуры способствуют формированию...

- а) базовой физической подготовленностью;
- б) профессионально прикладной физической подготовке.
- в) восстановлений функций организма после травм и заболеваний.
- г) всего вышеперечисленного.

43. Профилактика нарушений осанки осуществляется с помощью...

- а) скоростных упражнений;
- б) силовых упражнений;
- в) упражнений на гибкость;
- г) упражнений на выносливость.

44. Освоение двигательного действия следует начинать с ...

- а) формирования общего представления о двигательном действии;
- б) выполнения двигательного действия в упрощенной форме;
- в) устранения ошибок при выполнении подводящих упражнений.

45. Специфические прикладные функции физической культуры преимущественно проявляются в сфере:

- а) образования;
- б) организации досуга;
- в) спорта общедоступных достижений;
- г) производственной деятельности.

46. Укажите, чем характеризуется утомление:

- а) отказом от работы;
- б) временным снижением работоспособности организма;
- в) повышенной ЧСС.

47. Основными показателями физического развития человека являются:

- а) антропометрические характеристики человека;
- б) результаты прыжка в длину с места;
- в) результаты в челночном беге;
- г) уровень развития общей выносливости.

48. Для составления комплексов упражнений на увеличение мышечной массы тела рекомендуется:

- а) полностью проработать одну группу мышц и только за тем переходить к упражнениям на другую группу мышц.
- б) чередовать серию упражнений, включающую в работу разные мышечные группы.
- в) использовать упражнения с относительно небольшим отягощением и большим количеством повторений.
- г) планировать большое количество подходов и ограничивать количество повторений в одном подходе.

49. Для составления комплексов упражнений для снижения веса тела рекомендуется:

- а) полностью проработать одну группу мышц и только за тем переходить к упражнениям на другую группу мышц.
- б) локально воздействовать на отдельные группы мышц, находящиеся ближе всего к местам жирового отложения.
- в) использовать упражнения с небольшим отягощением и большим количеством повторений.
- г) планировать большое количество подходов и ограничивать количество повторений в одном подходе.

50. Укажите, последовательность упражнений предпочтительную для физкультурной минутки или паузы:

1. Упражнения на точность и координацию движений;
2. Упражнения на расслабление мышц туловища, рук, ног.
3. Упражнения на растягивание мышц туловища, рук, ног.
4. Упражнения в потягивание, для профилактики нарушения осанки.
5. Приседания, прыжки, бег переходящий в ходьбу.
6. Упражнения махового характера для различных групп мышц.
7. Дыхательные упражнения.

Ответы: а) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7; б) 2, 4, 6, 1, 3, 5, 7; в) 3,1, 4, 2, 6, 7, 5; г) 4, 3, 6, 5, 7, 2, 1.

Шкала оценки теста

Процент результативности (правильных ответов), %	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
60 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 60	2	неудовлетворительно

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»
(наименование кафедры)

Контрольные нормативы

по дисциплине Физическая культура
(наименование дисциплины)

Оценка уровня физических способностей студента

№ п/п	Физическ е способност и	Контрольное упражнение (тест)	Оценка					
			Юноши			Девушки		
			5	4	3	5	4	3
1	Скоростные	Бег 30 м, с	4,4 и выше 4,3	5,1-4,8 5,0-4,7	5,2 и ниже 5,2	4,8 и выше 4,8	5,9-5,3 5,9-5,3	6,1 и ниже 6,1
2	Координа- ционные	Челночный бег 310 м, с	7,3 и выше 7,2	8,0-7,7 7,9-7,5	8,2 и ниже 8,1	8,4 и выше 8,4	9,3-8,7 9,3-8,7	9,7 и ниже 9,6
3	Скоростно- силовые	Прыжки в длину с места, см	230 и выше 240	195-210 205-220	180 и ниже 190	210 и выше 210	170- 190 170- 190	160 и ниже 160
4	Выноси- мость	6-минутный бег, м	1500 и выше 1500	1300- 1400 1300- 1400	1100 и ниже 1100	1 300 и выше 1 300	1050- 1200 1050- 1200	900 и ниже 900
5	Гибкость	Наклон вперед из положения стоя, см	15 и выше 15	9-12 9-12	5 и ниже 5	20 и выше 20	12-14 12-14	7 и ниже 7
6	Силовые	Подтягивание: на высокой перекладине из виса, количество раз (юноши), на низкой перекладине из виса лежа, количество раз (девушки)	11 и выше 12	8-9 9-10	4 и ниже 4	18 и выше 18	13-15 13-15	6 и ниже 6

**Оценка уровня физической подготовленности юношей основного и
подготовительного учебного отделения**

Тесты	Оценка в баллах		
	5	4	3
1. Бег 3 000 м (мин, с)	12,30	14,00	б/вр
2. Бег на лыжах 5 км (мин, с)	25,50	27,20	б/вр
3. Плавание 50 м (мин, с)	45,00	52,00	б/вр
4. Приседание на одной ноге с опорой о стену (количество раз на каждой ноге)	10	8	5
5. Прыжок в длину с места (см)	230	210	190

6. Бросок набивного мяча 2 кг из-за головы (м)	9,5	7,5	6,5
7. Силовой тест — подтягивание на высокой перекладине (количество раз)	13	11	8
8. Сгибание и разгибание рук в упоре на брусьях (количество раз)	12	9	7
9. Координационный тест — челночный бег 3х10 м (с)	7,3	8,0	8,3
10. Поднимание ног в висе до касания перекладины (количество раз)	7	5	3
11. Гимнастический комплекс упражнений: - утренней гимнастики; - производственной гимнастики; - релаксационной гимнастики (из 10 баллов)	До 9	До 8	До 7,5

**Оценка уровня физической подготовленности девушек основного и
подготовительного учебного отделения**

Тесты	Оценка в баллах		
	5	4	3
1. Бег 2 000 м (мин, с)	11,00	13,00	б/вр
2. Бег на лыжах 3 км (мин, с)	19,00	21,00	б/вр
3. Плавание 50 м (мин, с)	1,00	1,20	б/вр
4. Прыжки в длину с места (см)	190	175	160
5. Приседание на одной ноге, опора о стену (количество раз на каждой ноге)	8	6	4
6. Силовой тест — подтягивание на низкой перекладине (количество раз)	20	10	5
7. Координационный тест — челночный бег 3х10 м (с)	8,4	9,3	9,7
8. Бросок набивного мяча 1 кг из-за головы (м)	10,5	6,5	5,0
9. Гимнастический комплекс упражнений: - утренней гимнастики; - производственной гимнастики; - релаксационной гимнастики (из 10 баллов)	До 9	До 8	До 7,5

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»
(наименование кафедры)

Индивидуальные задания

по дисциплине «Физическая культура»
(наименование дисциплины)

1. Разработать и провести комплекс общеразвивающих упражнений
2. Разработать и провести комплекс дыхательных упражнений
3. Разработать и провести комплекс упражнения для утренней гимнастики

Критерии оценки:

Оценка	Критерий оценки
отлично	Комплекс упражнений разработан в соответствии с темой, соблюдена последовательность упражнений. Упражнения выполнены без ошибок, четко и уверенно. Студент может определить и исправить ошибки, допущенные другими студентами
хорошо	Комплекс упражнений разработан в соответствии с темой, соблюдена последовательность упражнений. Упражнения выполнены с незначительными ошибками. Студент может определить и исправить ошибки, допущенные другими студентами
удовлетворительно	Комплекс упражнений разработан в соответствии с темой, нарушена последовательность упражнений. Упражнения выполнены с ошибками, неуверенно.
неудовлетворительно	Комплекс упражнений не разработан или не соответствует теме.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»
(наименование кафедры)

Учебная игра

по дисциплине «Физическая культура»
(наименование дисциплины)

Волейбол.

Игра проводится между двумя командами по 6 человек. Оценивается: знание правил игры, техника выполнения различных приемов в игре, знание жестов судьи, участие игрока в тактических действиях команды.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он знает правила игры и жесты судьи, правильно выполняет приемы в учебной игре.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он знает правила игры и жесты судьи, но допускает технические ошибки в игре.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он знает правила игры, путается в жестах судьи и допускает технические ошибки в игре.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает правила игры в волейбол, путается в жестах судьи и допускает технические ошибки в игре.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»
(наименование кафедры)

Контрольные упражнения

по дисциплине «Физическая культура»
(наименование дисциплины)

1. Провести пульсовый контроль
2. Провести самомассаж, массаж при умственном и физическом утомлении
3. Выполнить упражнения по релаксации
4. Выполнить приемы страховки и самостраховки

Критерии оценки:

«Зачтено» - контрольное упражнение выполнено без ошибок

«Не зачтено» - контрольное упражнение не выполнено (выполнено с ошибками)

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»
(наименование кафедры)

Эстафета

по дисциплине «Физическая культура»
(наименование дисциплины)

Эстафета 4*100 м.

Проводится на открытом стадионе, группа делится на команды по 4 человека.

При выставлении оценки учитывается правильность передачи эстафетной палочки и её потеря при передаче.

Вид упражнения	Пол	«3»	«4»	«5»
Эстафетный бег, 4*100 (мин., сек.)	Юноши	1,20	1,10	1,05
	Девушки	1,35	1,30	1,25

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»
(наименование кафедры)

Вопросы для устного опроса

по дисциплине «Физическая культура»
(наименование дисциплины)

Тема 1.1. Основы методики самостоятельных занятий

1. Понятие физическая культура, спорт, физическое воспитание.
2. Сущность и ценности физической культуры.
3. Как занятия физическими упражнениями влияют на достижение человеком жизненного успеха
4. Какие изменения происходят в организме человека под воздействием выполнения физических упражнений
5. Нагрузка и отдых в процессе выполнения физических упражнений
6. Влияние занятий физическими упражнениями на функциональные возможности человека, работоспособность, адаптационные возможности
7. Совокупность факторов, определяющих состояние здоровья
8. Компоненты здорового образа жизни
9. Здоровый образ жизни и его реализация в повседневной жизни.
10. Роль физической культуры в формировании здорового образа жизни.
11. Какие приемы массажа и самомассажа вы знаете?
12. Какие обязательные тесты состояния здоровья и общепфизической подготовки вы знаете?

Тема 2.1. Легкая атлетика. Кроссовая подготовка

1. Техника безопасности на занятиях по легкой атлетике.
2. С какой стороны в беге на различные дистанции разрешено обгонять впереди бегущего спортсмена?
3. По какой дорожке выполняется разминочный бег?
4. На какую глубину должна быть заполнена песком яма для прыжков?
5. С какой стороны от метаемого гранату должны стоять занимающиеся?
6. Можно ли выполнять метание в сырую погоду?
7. Какой должна быть дистанция при групповом разминочном беге?
8. Каким весом должна быть граната у юношей, девушек?
9. Какие расстояния относятся к бегу на короткие дистанции?
10. Физические качества и способности человека.
11. Первая помощь при травмах, полученных на занятиях легкой атлетикой

Тема 2.2. Гимнастика

1. Техника безопасности при занятиях гимнастикой
2. Какой должна быть дистанция при выполнении упражнений потоком?

3. Каким должно быть расстояние между жердями брусьев?
4. В каких случаях применяется страховка?
5. Как гимнастика влияет на здоровье человека?
6. Первая помощь при травмах, полученных на занятиях легкой атлетикой
7. Средства, методы и принципы воспитания быстроты, силы, гибкости, координационных способностей

Тема 2.3. Лыжная подготовка

1. Техника безопасности при занятиях лыжной подготовкой
2. Каким образом должны быть подобраны лыжи и палки?
3. Какой должна быть дистанция при движении на лыжне?
4. Какой должна быть дистанция при движении со спуска?
5. Как должна наноситься мазь при использовании коньковых ходов?
6. Как должна наноситься мазь на лыжи при использовании классических ходов?
7. Каковы Ваши действия при обморожениях.
8. Первая помощь при обморожениях и травмах

Тема 2.3. Спортивные игры. Волейбол

1. Техника безопасности при занятиях спортивными играми
2. Основные правила игры в волейбол.
3. Жесты судьи при проведении соревнований по волейболу.
4. Какой должна быть зона безопасности у игровой площадки?
5. Сколько игроков одновременно может находиться на игровой площадке при игре в волейбол?
6. Сколько касаний дается на организацию атаки?
7. До скольки очков играется 5 партия в волейболе?
8. Какие физические качества развиваются у волейболиста?

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он дает правильный и развернутый ответ на вопрос, без наводящих вопросов преподавателя, излагает материал грамотным языком в определенной логической последовательности.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он удовлетворяет требованиям на оценку «отлично», но при этом допущены один – два недочета, исправленные по замечанию преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент отвечает, используя наводящие вопросы преподавателя, но показывает общее понимание вопроса.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который неверно отвечает (или не отвечает) на поставленный вопрос и не показывает общее понимание вопроса.

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Институт транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе
Ж.В.Касимова
«20» июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине **«Основы безопасности жизнедеятельности»**

специальность: 43.02.14 «Гостиничное дело (квалификация: специалист по гостеприимству) (базовая подготовка)

курс: 1
семестр: 1;2
форма обучения: очная

Воротынец
2019

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Основы безопасности жизнедеятельности

1.1. Область применения программы

Общеобразовательная учебная дисциплина «Основы безопасности жизнедеятельности» изучается в образовательных организациях, реализующих образовательную программу среднего общего образования в пределах освоения программы подготовки специалистов среднего звена на базе основного общего образования.

Программа составлена на основе примерной программы общеобразовательной учебной дисциплины «Основы безопасности жизнедеятельности» для профессиональных образовательных организаций, рекомендованной Федеральным государственным автономным учреждением «Федеральный институт развития образования», протокол № 3 от 21 июля 2015 г.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина «Основы безопасности жизнедеятельности» является базовой дисциплиной общеобразовательного цикла.

1.3. Цели и задачи дисциплины- требования к результатам освоения дисциплины:

Содержание программы «Основы безопасности жизнедеятельности» направлено на достижение следующих **целей**:

- повышение уровня защищенности жизненно важных интересов личности, общества и государства от внешних и внутренних угроз (жизненно важные интересы — совокупность потребностей, удовлетворение которых надежно обеспечивает существование и возможности прогрессивного развития личности, общества и государства);
- снижение отрицательного влияния человеческого фактора на безопасность личности, общества и государства;
- формирование антитеррористического поведения, отрицательного отношения к приему психоактивных веществ, в том числе наркотиков;
- обеспечение профилактики асоциального поведения учащихся.

В результате изучения учебной дисциплины «Основы безопасности жизнедеятельности» обучающийся должен:

Знать/ понимать:

- Основные составляющие здорового образа жизни и их влияние на безопасность жизнедеятельности личности; репродуктивное здоровье и факторы, влияющие на него;
- Потенциальные опасности природного, техногенного и социального происхождения, характерные для региона проживания;
- Основные задачи государственных служб по защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;
- Основы российского законодательства об обороне государства и воинской обязанности граждан;
- Порядок первоначальной постановки на воинский учет, медицинского освидетельствования, призыва на военную службу;
- Состав и предназначение Вооруженных Сил Российской Федерации;
- Основные права и обязанности граждан до призыва на военную службу, во время прохождения военной службы и пребывания в запасе;
- Основные виды военно- профессиональной деятельности; особенности прохождения военной службы по призыву и контракту, альтернативной гражданской службы;
- Требования, предъявляемые военной службой к уровню подготовленности призывника;
- Предназначение, структура и задачи РСЧС;
- Предназначение, структура и задачи гражданской обороны.

Уметь:

- Владеть способами защиты населения от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;
- Пользоваться средствами индивидуальной и коллективной защиты;
- Оценивать уровень своей подготовленности и осуществлять осознанное самоопределение по отношению к военной службе.

Использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни:

- Для ведения здорового образа жизни;
- Оказания первой медицинской помощи;
- Развития в себе духовных и физических качеств, необходимых для военной службы;
- Вызова (обращения за помощью) в случае необходимости соответствующей службы экстренной помощи.

Освоение содержания учебной дисциплины «Основы безопасности жизнедеятельности» обеспечивает достижение следующих **результатов:**

• **личностных:**

- развитие личностных, в том числе духовных и физических, качеств, обеспечивающих защищенность жизненно важных интересов личности от внешних и внутренних угроз;
- готовность к служению Отечеству, его защите;
- формирование потребности соблюдать нормы здорового образа жизни, осознанно выполнять правила безопасности жизнедеятельности;
- исключение из своей жизни вредных привычек (курения, пьянства и т. д.);
- воспитание ответственного отношения к сохранению окружающей природной среды, личному здоровью, как к индивидуальной и общественной ценности;
- освоение приемов действий в опасных и чрезвычайных ситуациях природного, техногенного и социального характера;

• **метапредметных:**

- овладение умениями формулировать личные понятия о безопасности; анализировать причины возникновения опасных и чрезвычайных ситуаций; обобщать и сравнивать последствия опасных и чрезвычайных ситуаций; выявлять причинно-следственные связи опасных ситуаций и их влияние на безопасность жизнедеятельности человека;
- овладение навыками самостоятельно определять цели и задачи по безопасному поведению в повседневной жизни и в различных опасных и чрезвычайных ситуациях, выбирать средства реализации поставленных целей, оценивать результаты своей деятельности в обеспечении личной безопасности;
- формирование умения воспринимать и перерабатывать информацию, генерировать идеи, моделировать индивидуальные подходы к обеспечению личной безопасности в повседневной жизни и в чрезвычайных ситуациях;
- приобретение опыта самостоятельного поиска, анализа и отбора информации в области безопасности жизнедеятельности с использованием различных источников и новых информационных технологий;
- развитие умения выражать свои мысли и способности слушать собеседника, понимать его точку зрения, признавать право другого человека на иное мнение;
- формирование умений взаимодействовать с окружающими, выполнять различные социальные роли во время и при ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций;
- формирование умения предвидеть возникновение опасных ситуаций по характерным признакам их появления, а также на основе анализа специальной информации, получаемой из различных источников;
- развитие умения применять полученные теоретические знания на практике: принимать обоснованные решения и вырабатывать план действий в конкретной опасной ситуации с учетом реально складывающейся обстановки и индивидуальных возможностей;
- формирование умения анализировать явления и события природного, техногенного и

социального характера, выявлять причины их возникновения и возможные последствия, проектировать модели личного безопасного поведения;

- развитие умения информировать о результатах своих наблюдений, участвовать в дискуссии, отстаивать свою точку зрения, находить компромиссное решение в различных ситуациях;

- освоение знания устройства и принципов действия бытовых приборов и других технических средств, используемых в повседневной жизни;

- приобретение опыта локализации возможных опасных ситуаций, связанных с нарушением работы технических средств и правил их эксплуатации;

- формирование установки на здоровый образ жизни;

- развитие необходимых физических качеств: выносливости, силы, ловкости, гибкости, скоростных качеств, достаточных для того, чтобы выдерживать необходимые умственные и физические нагрузки;

- **предметных:**

- сформированность представлений о культуре безопасности жизнедеятельности, в том числе о культуре экологической безопасности как жизненно важной социально-нравственной позиции личности, а также средстве, повышающем защищенность личности, общества и государства от внешних и внутренних угроз, включая отрицательное влияние человеческого фактора;

- получение знания основ государственной системы, российского законодательства, направленного на защиту населения от внешних и внутренних угроз;

- сформированность представлений о необходимости отрицания экстремизма, терроризма, других действий противоправного характера, а также асоциального поведения;

- сформированность представлений о здоровом образе жизни как о средстве обеспечения духовного, физического и социального благополучия личности;

- освоение знания распространенных опасных и чрезвычайных ситуаций природного, техногенного и социального характера;

- освоение знания факторов, пагубно влияющих на здоровье человека;

- развитие знания основных мер защиты (в том числе в области гражданской обороны) и правил поведения в условиях опасных и чрезвычайных ситуаций;

- формирование умения предвидеть возникновение опасных и чрезвычайных ситуаций по характерным для них признакам, а также использовать различные информационные источники;

- развитие умения применять полученные знания в области безопасности на практике, проектировать модели личного безопасного поведения в повседневной жизни и в различных опасных и чрезвычайных ситуациях;

- получение и освоение знания основ обороны государства и воинской службы: законодательства об обороне государства и воинской обязанности граждан; прав и обязанностей гражданина до призыва, во время призыва и прохождения военной службы, уставных отношений, быта военнослужащих, порядка несения службы и воинских ритуалов, строевой, огневой и тактической подготовки;

- освоение знания основных видов военно-профессиональной деятельности, особенностей прохождения военной службы по призыву и контракту, увольнения с военной службы и пребывания в запасе;

- владение основами медицинских знаний и оказания первой помощи пострадавшим при неотложных состояниях (травмах, отравлениях и различных видах поражений), включая знания об основных инфекционных заболеваниях и их профилактике.

1.4. Количество часов, отведенное на освоение программы дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 70 часа, в том числе обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 70 часа.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов	1 семестр	2 семестр
Максимальная учебная нагрузка (всего)			
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	70	34	36
В том числе:			
Лекции	52	34	18
Практические занятия	18	-	18
Итоговый контроль		Итоговая оценка	Дифференцированный зачет

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Основы безопасности жизнедеятельности

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
<i>1 семестр</i>		34	
Раздел 1. Обеспечение личной безопасности и сохранение здоровья		12	
Тема 1.1 Введение.	Актуальность изучения дисциплины «Основы безопасности жизнедеятельности», цели и задачи дисциплины. Основные теоретические положения дисциплины, определения терминов «среда обитания», «биосфера», «опасность», «риск», «безопасность». Необходимость формирования безопасного мышления и поведения. Культура безопасности жизнедеятельности — современная концепция безопасного типа поведения личности. Значение изучения основ безопасности жизнедеятельности при освоении профессий СПО и специальностей СПО.	2	1
Тема 1.2 Здоровый образ жизни.	Здоровье и здоровый образ жизни. Общие понятия о здоровье. Здоровый образ жизни как необходимое условие сохранения и укрепления здоровья человека и общества.	2	1
Тема 1.3 Факторы, способствующие укреплению здоровья	Двигательная активность и закаливание организма. Занятия физической культурой. Психологическая уравновешенность и ее значение для здоровья. Режим дня, труда и отдыха. Рациональное питание и его значение для здоровья. Влияние двигательной активности на здоровье человека. Закаливание и его влияние на здоровье. Правила личной гигиены и здоровье человека.	2	1
Тема 1.4 Вредные привычки и их профилактика	Алкоголь и его влияние на здоровье человека, социальные последствия употребления алкоголя, снижение умственной и физической работоспособности. Курение и его влияние на состояние здоровья. Табачный дым и его составные части. Влияние курения на нервную систему, сердечно-сосудистую систему. Пассивное курение и его влияние на здоровье. Наркотики, наркомания и токсикомания, общие понятия и определения. Социальные последствия пристрастия к наркотикам. Профилактика наркомании.	2	1
Тема 1.5 Репродуктивное здоровье как составляющая часть здоровья	Социальная роль женщины в современном обществе. Репродуктивное здоровье женщины и факторы, влияющие на него. Здоровый образ жизни — необходимое условие сохранности репродуктивного здоровья.	2	1

человека и общества			
Тема 1.6 Брак и семья.	Правовые основы взаимоотношения полов. Культура брачных отношений. Основные функции семьи. Основы семейного права в Российской Федерации. Права и обязанности родителей. Конвенция ООН «О правах ребенка».	2	1
Раздел 2. Государственная система обеспечения безопасности населения		22	
Тема 2.1 Чрезвычайны е ситуации природного и техногенного характера	Характеристика чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, наиболее вероятных для данной местности и района проживания. Правила поведения в условиях чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера. Отработка правил поведения при получении сигнала о чрезвычайной ситуации согласно плану образовательного учреждения (укрытие в защитных сооружениях, эвакуация и др.).	4	1
Тема 2.2 Единая государственн ая система предупрежден ия и ликвидации чрезвычайных ситуаций	История ее создания, предназначение, структура, задачи, решаемые для защиты населения от чрезвычайных ситуаций.	4	1
Тема 2.3 Гражданская оборона- составная часть обороноспосо бности страны	Основные понятия и определения, задачи гражданской обороны. Структура и органы управления гражданской обороной. Мониторинг и прогнозирование чрезвычайных ситуаций.	4	1
Тема 2.4 Современные	Мероприятия по защите населения. Оповещение и информирование населения об опасностях, возникающих в чрезвычайных ситуациях военного и мирного времени. Эвакуация населения в условиях	4	1

средства поражения	чрезвычайных ситуаций.		
Тема 2.5 Инженерная защита населения	Инженерная защита, виды защитных сооружений. Основное предназначение защитных сооружений гражданской обороны. Правила поведения в защитных сооружениях.	2	1
Тема 2.6 Аварийно-спасательные и другие неотложные работы	Организация и основное содержание аварийно-спасательных работ. Санитарная обработка людей после их пребывания в зонах заражения.	2	1
Тема 2.7 Государственные службы по охране здоровья и безопасности граждан.	МЧС России — федеральный орган управления в области защиты населения от чрезвычайных ситуаций. Полиция Российской Федерации — система государственных органов исполнительной власти в области защиты здоровья, прав, свободы и собственности граждан от противоправных посягательств. Служба скорой медицинской помощи. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор России). Другие государственные службы в области безопасности. Правовые основы организации защиты населения Российской Федерации от чрезвычайных ситуаций мирного времени.	2	1
	2 семестр	36	
Раздел 3. Основы обороны государства и воинская обязанность		26	
Тема 3.1 История создания Вооруженных Сил России	Организация вооруженных сил Московского государства в XIV—XV веках. Военная реформа Ивана Грозного в середине XVI века. Военная реформа Петра I, создание регулярной армии, ее особенности. Военные реформы в России во второй половине XIX века, создание массовой армии. Создание советских Вооруженных Сил, их структура и предназначение. Основные предпосылки проведения военной реформы Вооруженных Сил Российской Федерации на современном этапе. Функции и основные задачи современных Вооруженных сил Российской Федерации, их роль и место в системе обеспечения национальной безопасности.	2	1
Тема 3.2 Вооруженные Силы	Виды Вооруженных Сил Российской Федерации, рода Вооруженных Сил Российской Федерации, рода войск. Сухопутные войска: история создания, предназначение, структура. Военно-воздушные силы: история создания, предназначение, структура. Военно-морской флот, история создания, предназначение,	4	1

Российской Федерации	структура. Ракетные войска стратегического назначения: история создания, предназначение, структура. Войска воздушно-космической обороны: история создания, предназначение, структура. Воздушно-десантные войска: история создания, предназначение, структура. Другие войска: Пограничные войска Федеральной службы безопасности Российской Федерации, внутренние войска Министерства внутренних дел Российской Федерации, Железнодорожные войска Российской Федерации, войска гражданской обороны МЧС Росси. Их состав и предназначение.		
Тема 3.3 Воинская обязанность	Основные понятия о воинской обязанности. Воинский учет. Организация воинского учета и его предназначение. Первоначальная постановка граждан на воинский учет. Обязанности граждан по воинскому учету. Организация медицинского освидетельствования граждан при первоначальной постановке на воинский учет.	2	1
Тема 3.4 Подготовка граждан к военной службе	Основное содержание обязательной подготовки гражданина к военной службе. Добровольная подготовка граждан к военной службе. Основные направления добровольной подготовки граждан к военной службе: занятия военно-прикладными видами спорта; обучение по дополнительным образовательным программам, имеющее целью военную подготовку несовершеннолетних граждан в учреждениях начального профессионального и среднего профессионального образования; обучение по программам подготовки офицеров запаса на военных кафедрах в образовательных учреждениях высшего профессионального образования.	2	1
Тема 3.5 Альтернативн ая гражданская служба	Основные условия прохождения альтернативной гражданской службы. Требования, предъявляемые к гражданам, для прохождения альтернативной гражданской службы.	2	1
Тема 3.6 Воинская дисциплина	Единоначалие — принцип строительства Вооруженных Сил Российской Федерации. Общие права и обязанности военнослужащих. Воинская дисциплина, ее сущность и значение. Виды ответственности, установленной для военнослужащих (дисциплинарная, административная, гражданско-правовая, материальная, уголовная). Дисциплинарные взыскания, налагаемые на солдат и матросов, проходящих военную службу по призыву. Уголовная ответственность за преступления против военной службы (неисполнение приказа, нарушение уставных правил взаимоотношений между военнослужащими, самовольное оставление части и др.). Соблюдение норм международного гуманитарного права.	2	1

Тема 3.7 Боевые традиции Вооруженных Сил Российской Федерации	Патриотизм и верность воинскому долгу — основные качества защитника Отечества. Воинский долг — обязанность по вооруженной защите Отечества. Дни воинской славы России — дни славных побед. Основные формы увековечения памяти российских воинов, отличившихся в сражениях, связанных с днями воинской славы России. Дружба, войсковое товарищество — основа боевой готовности частей и подразделений. Особенности воинского коллектива, значение войскового товарищества в боевых условиях и повседневной жизни частей и подразделений. Войсковое товарищество — боевая традиция Российской армии и флота.	2	1
Тема 3.8 Ритуалы Вооруженных Сил Российской Федерации	Ритуал приведения к военной присяге. Ритуал вручения боевого знамени воинской части. Вручение личному составу вооружения и военной техники. Проводы военнослужащих, уволенных в запас или отставку. Символы воинской чести. Боевое знамя воинской части — символ воинской чести, доблести и славы. Ордена — почетные награды за воинские отличия и заслуги в бою и военной службе.	2	1
Тема 3.9 Строевая подготовка	Практическое занятие: Изучение и освоение методик проведения строевой подготовки	4	2
Тема 3.10 Огневая подготовка	Практическое занятие: Разборка и сборка автомата Калашникова	4	2
Раздел 4. Основы медицинских знаний и здорового образа жизни		8	
Тема 4.1 Первая помощь при ранениях	Практическое занятие: Правила наложения повязок различных типов. Первая помощь при травмах различных областей тела. Первая помощь при проникающих ранениях грудной и брюшной полости, черепа. Первая помощь при сотрясениях и ушибах головного мозга. Первая помощь при переломах. Первая помощь при электротравмах и повреждении молнией. Понятие и виды кровотечений. Первая помощь при наружных кровотечениях. Первая помощь при капиллярном кровотечении. Первая помощь при артериальном кровотечении. Правила наложения жгута и закрутки. Первая помощь при венозном кровотечении. Смешанное кровотечение. Основные признаки внутреннего кровотечения.	2	1
Тема 4.2 Наложение повязки на верхние конечности	Практическое занятие: Наложение повязки на верхние конечности	2	2

Тема 4.3 Наложение повязки на нижние конечности	Практическое занятие: наложение повязки на нижние конечности	2	2
Тема 4.4 Выполнение искусственного дыхания	Практическое занятие: выполнение искусственного дыхания	2	2
	Дифференцированный зачет	2	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. –продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета безопасности жизнедеятельности.

Оборудование учебного кабинета: плакаты – «Средства защиты органов дыхания», «Защита населения в ЧС мирного и военного времени», «Действия населения при стихийных бедствиях», макет АК, гражданские противогазы, общевойсковой защитный костюм, жгут кровоостанавливающий, аптечка индивидуальная АИ-2, сумка санитарная.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Основы безопасности жизнедеятельности: учебник для сред.проф. образования/ Н.В. Косолапова, Н.А. Прокопенко.- М.: Издательский центр «Академия», 2014.- 336 с.

Дополнительные источники:

1. Безопасность жизнедеятельности: учебник / Э.А. Арустамов, В.В. Косолапов, Н.А. Прокопенко, Г.В. Гуськов. – М: Академия, 2013. – 176 с.

2. Безопасность жизнедеятельности: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования/ [Л. А. Михайлов, В. М. Губанов, В. П. Соломин и др.]; под ред. Л. А. Михайлова.- М.: Издательский центр «Академия», 2012.- 272 с.

Интернет-ресурсы

1. www.mchs.gov.ru
2. <https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=14351>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия (№ занятия и тема)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:		
Владеть способами защиты населения от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.	Тема 2.1, 2.4, 2.6	Письменный опрос
Пользоваться средствами индивидуальной и коллективной защиты.	Тема 2.5	Письменный опрос
Оценивать уровень своей подготовленности и осуществлять осознанное самоопределение по отношению к военной службе.	Тема 3.1- 3.5	Устный опрос
Знания:		
Основные составляющие здорового образа жизни и их влияние на безопасность жизнедеятельности личности; репродуктивное здоровье и факторы, влияющие на него.	Тема 1.2- 1.6, 4.1-4.4	Устный опрос Практические задания
Потенциальные опасности природного, техногенного и социального происхождения, характерные для региона проживания.	Тема 2.1	Письменный опрос
Основные задачи государственных служб по защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.	Тема 2.7	Устный опрос
Основы российского законодательства об обороне государства и воинской обязанности граждан.	Тема 3.2	Устный опрос
Порядок первоначальной постановки на воинский учет, медицинского освидетельствования, призыва на военную службу; Состав и предназначение Вооруженных Сил Российской Федерации; Основные права и обязанности граждан до призыва на военную службу, во время прохождения военной службы и пребывания в запасе;	Тема 3.1- 3.10	Устный опрос Практические задания Сдача норматива

Основные виды военно- профессиональной деятельности; особенности прохождения военной службы по призыву и контракту, альтернативной гражданской службы; Требования, предъявляемые военной службой к уровню подготовленности призывника;		
Предназначение, структура и задачи РСЧС.	Тема 2.2	Устный опрос
Предназначение, структура и задачи гражданской обороны.	Тема 2.3	Письменный опрос

5. Использование интерактивных образовательных технологий при проведении занятий

№ п/п	Раздел	Тема	Кол-во часов	Вид занятия	Используемый метод
1.	Раздел 2. Государственная система обеспечения безопасности населения	Тема 2.1 ЧС природного и техногенного характера	2	Лекция	Активная лекция
2.	Раздел 2. Государственная система обеспечения безопасности населения	Тема 2.3 Гражданская оборона- составная часть обороноспособность и страны	2	Лекция	Проблемная лекция

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«27» мая 2019 г., протокол № 7
Заведующий кафедрой
Е.В. Ильичева

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
Основы безопасности жизнедеятельности**

43.02.14 Гостиничное дело

курс: 1
семестр: 1, 2
форма обучения: очная

Воротынец
2019

Паспорт
Фонда оценочных средств
по дисциплине Основы безопасности жизнедеятельности
(наименование дисциплины)

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия (№ занятия и тема)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:		
Владеть способами защиты населения от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.	Тема 2.1, 2.4, 2.6	Письменный опрос
Пользоваться средствами индивидуальной и коллективной защиты.	Тема 2.5	Письменный опрос
Оценивать уровень своей подготовленности и осуществлять осознанное самоопределение по отношению к военной службе.	Тема 3.1- 3.5	Устный опрос
Знания:		
Основные составляющие здорового образа жизни и их влияние на безопасность жизнедеятельности личности; репродуктивное здоровье и факторы, влияющие на него.	Тема 1.2- 1.6, 4.1- 4.4	Устный опрос Практические задания
Потенциальные опасности природного, техногенного и социального происхождения, характерные для региона проживания.	Тема 2.1	Письменный опрос
Основные задачи государственных служб по защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.	Тема 2.7	Устный опрос
Основы российского законодательства об обороне государства и воинской обязанности граждан.	Тема 3.2	Устный опрос
Порядок первоначальной постановки на воинский учет, медицинского освидетельствования, призыва на военную службу; Состав и предназначение Вооруженных Сил Российской Федерации; Основные права и обязанности граждан до призыва на военную службу, во время прохождения военной службы и пребывания в запасе; Основные виды военно- профессиональной деятельности; особенности прохождения военной службы по призыву и контракту, альтернативной гражданской службы; Требования, предъявляемые военной службой к уровню подготовленности призывника;	Тема 3.1- 3.10	Устный опрос Практические задания Сдача норматива
Предназначение, структура и задачи РСЧС.	Тема 2.2	Устный опрос
Предназначение, структура и задачи гражданской обороны.	Тема 2.3	Письменный опрос

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

Вопросы к дифференцированному зачету

по дисциплине Основы безопасности жизнедеятельности
(наименование дисциплины)

Вопросы к дифференцированному зачету

1. Законы и другие нормативно-правовые акты РФ в области безопасности жизнедеятельности.
2. Правила поведения в условиях ЧС природного характера.
3. Правила поведения в условиях ЧС техногенного характера.
4. Единая государственная система предупреждения и ликвидации ЧС (РСЧС).
5. Правила поведения в ситуациях криминогенного характера.
6. Обеспечение личной безопасности в повседневной жизни.
7. Сохранение и укрепление здоровья – важная часть подготовки молодежи к военной службе и трудовой деятельности.
8. ЗОЖ и его составляющие. Значение двигательной активности и физической культуры для здоровья человека.
9. Вредные привычки, их влияние на здоровье человека.
10. Профилактика вредных привычек.
11. Основы медицинских знаний и оказания первой помощи.
12. ПМП при травмах и ранениях.
13. ПМП при острой сердечной недостаточности и при остановке сердца.
14. Гражданская оборона, ее предназначение, структура, основные задачи.
15. Современные средства поражения, их поражающие факторы.
16. Оповещение и информирование населения о ЧС военного и мирного времени.
17. Средства индивидуальной защиты.
18. Организация аварийно-спасательных и других неотложных работ в зоне ЧС.
19. Организация инженерной защиты населения.
20. Вооруженные Силы Российской Федерации.
21. МЧС России.
22. Военская обязанность.
23. Ритуалы Вооруженных Сил Российской Федерации.
24. Уголовная ответственность за преступление против военнослужащего.
25. Права и обязанности родителей.
26. Дни воинской славы Российской Федерации.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логично его излагающему.

Оценка «хорошо» выставляется твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающему его, не допускающему существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяющему теоретические положения при решении практических вопросов, владеющему необходимыми знаниями и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность изложения программного материала и испытывает затруднения в выполнении заданий по данному предмету.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
Высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Сдача нормативов

по дисциплине Основы безопасности жизнедеятельности
(наименование дисциплины)

Тема 3.10. Огневая подготовка

1. Отделить магазин.
2. Вынуть пенал с принадлежностью.
3. Отделить шомпол.
4. Отделить крышку ствольной коробки.
5. Отделить возвратный механизм.
6. Отделить затворную раму с затвором.
7. Отделить затвор от затворной рамы.
8. Отделить газовую трубку со ствольной накладкой.
9. Сборка производится в обратном порядке.

Критерии оценки:

Отметкой «отлично» - 40 сек.

Отметкой «хорошо» - 44 сек.

Отметкой «удовлетворительно» - 51 сек.

Отметкой «неудовлетворительно» - более 51 сек.

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
Высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Фонды практических заданий

по дисциплине Основы безопасности жизнедеятельности
(наименование дисциплины)

Тема 4.1. Первая помощь ранениях.

1. Наложение кровоостанавливающего жгута на бедро.
2. Наложение кровоостанавливающего жгута на плечо.
3. Наложение кровоостанавливающего жгута на предплечье

Тема 4.2. Наложение повязки на верхние конечности.

1. Наложение спиральной повязки на палец.
2. Наложение крестообразной повязки при повреждении тыльной или ладонной поверхности кисти.
3. Наложение повязки на локтевой сустав.
4. Наложение повязки на плечо и предплечье.

Тема 4.3. Наложение повязки на нижние конечности.

1. Наложение восьмиобразной повязки на голеностопный сустав.
2. Наложение повязки в область пятки.

Тема 4.4 Выполнение искусственного дыхания

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный материал.

Оценка «хорошо» выставляется твердо знающему программный материал, не допускающему существенных неточностей, правильно применяющему теоретические положения при решении практических вопросов, владеющему необходимыми знаниями и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность изложения программного материала и испытывает затруднения в выполнении заданий по данному предмету.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
Высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Задание для практического занятия

по дисциплине Основы безопасности жизнедеятельности
(наименование дисциплины)

Тема 3.9. Строевая подготовка

1. Строевая стойка.
2. Повороты на месте.
3. Движение строевым и походным шагом.
4. Прекращение движения.
5. Повороты в движении.
6. Перестроение из одной шеренги в две.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный материал.

Оценка «хорошо» выставляется твердо знающему программный материал, не допускающему существенных неточностей, правильно применяющему теоретические положения при решении практических вопросов, владеющему необходимыми знаниями и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, нарушает последовательность изложения программного материала и испытывает затруднения в выполнении заданий по данному предмету.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
Высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Вопросы для письменного опроса

по дисциплине Основы безопасности жизнедеятельности
(наименование дисциплины)

Тема 2.1 Чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера

1. Дать определение понятию «чрезвычайная ситуация».
2. Написать основные виды ЧС природного характера.
3. Дать характеристику основных видов катастроф.
4. Правила поведения в районах схода лавин.
5. Какие ЧС называются техногенными.
6. Написать примеры техногенных ЧС с загрязнением и без загрязнения окружающей среды.
7. Написать основные виды ЧС природного характера.
8. Правила поведения при бурях и ураганах.
9. Виды природных пожаров и правила поведения в лесу в пожароопасный период.
10. Перечислить признаки приближения цунами.

Тема 2.3 Гражданская оборона- составная часть обороноспособности страны.

1. Перечислить основные задачи гражданской обороны.
2. Охарактеризуйте территориальный и производственный принципы организации гражданской обороны в нашей стране.
3. Что входит в состав сил гражданской обороны?
4. Для чего, по вашему мнению, создаются гражданские организации и формирования гражданской обороны?

Тема 2.4 Современные средства поражения

1. Что означает термин «оповещение»?
2. Для каких целей организуется оповещение населения?
3. Порядок оповещения населения о ЧС.
4. Что необходимо сделать, услышав завывание сирен и прерывистые гудки предприятий?
5. В каких случаях осуществляется эвакуация населения?
6. Порядок эвакуации населения из города.
7. Что означает термин «эвакуация»?

Тема 2.5 Инженерная защита населения.

1. Основные виды защитных сооружений.
2. Назначение и технические характеристики простейших укрытий.
3. Особенности противорадиационных укрытий.
4. Требования, которым должны соответствовать современные убежища.

Тема 2.6 Аварийно-спасательные и другие неотложные работы.

1. Что такое аварийно-спасательные и другие неотложные работы?
2. Какие виды работ относятся к аварийно-спасательным?
3. Перечислите силы и средства ликвидации ЧС.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логично его излагающему.

Оценка «хорошо» выставляется твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающему его, не допускающему существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяющему теоретические положения при решении практических вопросов, владеющему необходимыми знаниями и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность изложения программного материала и испытывает затруднения в выполнении заданий по данному предмету.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
Высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Вопросы для устного опроса
по дисциплине Основы безопасности жизнедеятельности

Тема 1.1 Введение.

1. Что такое среда обитания? Воздействует ли на нее человек?
2. Что такое социальный и индивидуальный риск?
3. Что такое безопасность?

Тема 1.2 Здоровый образ жизни.

1. Какие критерии определяют здоровье человека?
2. Какие факторы влияют на здоровье человека?
3. Дать определение понятий «физическое здоровье», «психическое здоровье», «нравственное здоровье».
4. Что такое биологические ритмы?
5. Как влияет состояние окружающей среды на здоровье человека?

Тема 1.3 Факторы, способствующие укреплению здоровья.

1. Основные составляющие здорового образа жизни.
2. Что такое биологические ритмы?
3. От чего зависит работоспособность человека?
4. Влияние окружающей среды на здоровье человека.

Тема 1.4 Вредные привычки и их профилактика

1. Каков механизм воздействия алкоголя на организм человека?
2. Каковы факторы риска для здоровья курильщиков?
3. Дать определение понятий «наркотики» и «наркомания».
4. Назовите основные признаки развития наркомании.

Тема 1.5 Репродуктивное здоровье как составляющая часть здоровья человека и общества.

1. Дайте определение понятий «репродуктивная система» и «репродуктивное здоровье».
2. Факторы, от которых зависит репродуктивное здоровье человека.
3. Какова роль полового воспитания и образования подростков и молодежи для сохранения репродуктивного здоровья общества?

Тема 1.6 Брак и семья.

1. Условия и порядок заключения брака.
2. Расторжение брака.
3. Права несовершеннолетних детей.
4. Права и обязанности родителей.

Тема 2.2 Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций.

1. Какова основная цель создания единой Российской государственной системы защиты населения и территорий в ЧС (РСЧС)?

2. Перечислите основные задачи РСЧС.
3. Дайте характеристику режимов действия РСЧС.
4. Что относится к силам и средствам ликвидации ЧС?
5. Каковы права и обязанности граждан России в условиях ЧС?

Тема 2.7 Государственные службы по охране здоровья и безопасности граждан.

1. Функции противопожарной службы РФ.
2. Задачи, которые решает полиция РФ.
3. Функции государственной санитарно-эпидемиологической службы РФ.
4. Принципы, лежащие в основе гидрометеорологической службы России.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логично его излагающему.

Оценка «хорошо» выставляется твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающему его, не допускающему существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяющему теоретические положения при решении практических вопросов, владеющему необходимыми знаниями и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность изложения программного материала и испытывает затруднения в выполнении заданий по данному предмету.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра Сервис

УТВЕРЖДАЮ:
проректор по учебной работе
_____ Касимова Ж. В.
« ____ » _____ 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине «Астрономия»

специальность: 43.02.14 Гостиничное дело (квалификация «специалист по гостеприимству»)

базовая подготовка

курс: 1

семестр: 2

форма обучения: очная

Воротынец
2018 г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ АСТРОНОМИЯ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины «Астрономия» является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (квалификация «специалист по гостеприимству»).

Курс астрономии призван способствовать формированию современной естественнонаучной картины мира, раскрывать развитие представлений о строении Вселенной как о длительном и сложном пути познания человечеством окружающей природы и своего места в ней. Рабочая программа дает распределение учебных часов по разделам курса астрономии с учетом межпредметных связей, возрастных особенностей учащихся, определяет минимальный набор практических заданий, выполняемых учащимися.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

дисциплина включена в общеобразовательный цикл учебного плана по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (квалификация «менеджер»).

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Основная цель курса астрономии – сформировать целостное представление о строении и эволюции Вселенной, отражающее современную астрономическую картину мира.

Основными задачами изучения астрономии являются:

- понимание роли астрономии для развития цивилизации, формировании научного мировоззрения, развитии космической деятельности человечества;
- понимание особенностей методов научного познания в астрономии;
- объяснение причин наблюдаемых астрономических явлений;
- формирование представлений о месте Земли и Человечества во Вселенной;
- приобретение знаний о физической природе небесных тел и систем, строении и эволюции Вселенной, пространственных и временных масштабах Вселенной, наиболее важных астрономических открытиях, определивших развитие науки и техники;
- развитие познавательных интересов, интеллектуальных и творческих способностей в процессе приобретения знаний по астрономии с использованием различных источников информации и современных технологий;
- использование приобретенных знаний и умений для решения практических задач повседневной жизни;
- формирование навыков использования естественнонаучных и особенно физико-математических знаний для объективного анализа устройства окружающего мира на примере достижений современной астрофизики, астрономии и космонавтики.

Освоение содержания учебной дисциплины «Астрономия» обеспечивает достижение студентами следующих результатов:

личностных:

воспитание убежденности в возможности познания законов природы, использования достижений астрономии и физики на благо развития человеческой цивилизации; необходимости сотрудничества в процессе совместного выполнения задач, уважительного отношения к мнению оппонента при обсуждении проблем естественнонаучного содержания; готовности к морально-этической оценке использования научных достижений, чувства ответственности за защиту окружающей среды;

метапредметных:

овладение умениями проводить наблюдения, применять полученные знания по астрономии для объяснения разнообразных астрономических и физических явлений; практически использовать знания; оценивать достоверность естественнонаучной информации; развитие познавательных интересов, интеллектуальных и творческих способностей в процессе приобретения знаний и умений по физике с использованием различных источников информации и современных информационных технологий; использование приобретенных знаний и умений для

решения практических задач повседневной жизни, обеспечения безопасности собственной жизни, рационального природопользования и охраны окружающей среды и возможность применения знаний при решении задач, возникающих в последующей профессиональной деятельности;

предметных:

понять сущность повседневно наблюдаемых и редких астрономических явлений, познакомиться с научными методами и историей изучения Вселенной, Солнечной системе и Галактике, ощутить связь своего существования со всей историей эволюции Метагалактики, выработать сознательное отношение к активно внедряемой в нашу жизнь астрологии и другим оккультным (эзотерическим) наукам.

1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 38 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 36 часов;

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	2 семестр, час.
Максимальная учебная нагрузка	38
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36
в том числе:	
- теоретическое обучение	30
- практические занятия	6
<i>Итоговая аттестация: зачет</i>	2

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Астрономия»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
Раздел 1. Основные понятия и законы астрономии		21	
Тема 1.1. Предмет астрономии	Содержание учебного материала: 1. Роль астрономии в развитии цивилизации. Эволюция взглядов человека на Вселенную. Геоцентрическая и гелиоцентрическая системы. Особенности методов познания в астрономии. Практическое применение астрономических исследований. История развития отечественной космонавтики. Первый искусственный спутник Земли, полет Ю.А. Гагарина. Достижения современной космонавтики.	2	2
	Самостоятельная работа: 1. Выполнение проектов. Темы проектов (на выбор): «Астрономия - древнейшая из наук»; «Современные обсерватории».		
Тема 1.2. Основы практической астрономии	Содержание учебного материала: 1. Небесная сфера. Особые точки небесной сферы. Небесные координаты. Звездная карта, созвездия, использование компьютерных приложений для отображения звездного неба. Видимая звездная величина. Суточное движение светил. Связь видимого расположения объектов на небе и географических координат наблюдателя. 2. Движение Земли вокруг Солнца. Видимое движение и фазы Луны. Солнечные и лунные затмения. Время и календарь.	2 2	2
	Практические занятия: № 1. «Изменение вида звездного неба в течение года». Работа с подвижной картой звездного неба.	1	2
	Самостоятельная работа: 1. Наблюдения невооруженным глазом «Основные созвездия и наиболее яркие звезды» 2. Выполнение проектов. Темы проектов (на выбор): «Об истории возникновения названий созвездий и звезд». «История календаря» «Хранение и передача точного времени» «История происхождения названий ярчайших объектов неба». «Прецессия земной оси и изменение координат светил с течением времени». «Системы координат в астрономии и границы их применимости».		
Тема 1.3.	Содержание учебного материала:		

Законы движения небесных тел	1. Структура и масштабы Солнечной системы. Конфигурация и условия видимости планет. Методы определения расстояний до тел Солнечной системы и их размеров. 2. Небесная механика. Законы Кеплера. Определение масс небесных тел. Движение искусственных небесных тел.	2 2	2
	Практические занятия: № 2. Решение задач по теме «Законы Кеплера. Применение закона всемирного тяготения».	2	2
	Самостоятельная работа: 1. Решение задач по образцу по теме «Законы Кеплера. Применение закона всемирного тяготения».		
Тема 1.4. Методы астрономических исследований	Содержание учебного материала: 1. Электромагнитное излучение, космические лучи и гравитационные волны как источник информации о природе и свойствах небесных тел. 2. Наземные и космические телескопы, принцип их работы. Космические аппараты. 3. Спектральный анализ. Эффект Доплера. Закон смещения Вина. Закон Стефана-Больцмана.	2 2 2	2
	Практические занятия: № 3. Решение задач по теме «Спектральный анализ»	2	2
	Самостоятельная работа: 1. Решение задач по образцу по теме «Спектральный анализ»		
Раздел 2 «Солнечная система»		6	
Тема 2.1. Солнечная система	Содержание учебного материала: 1. Происхождение Солнечной системы. Система Земля – Луна. Малые тела Солнечной системы. Астероидная опасность. 2. Планеты земной группы. Планеты-гиганты. Спутники и кольца планет.	2 3	2
	Практические занятия: № 4. «Планеты солнечной системы. Спутники планет. Малые тела солнечной системы». Тест	1	2
	Самостоятельная работа: 1. Наблюдения невооруженным глазом «Движение Луны и смена ее фаз» 2. Выполнение проектов. Темы проектов: «Полеты АМС к планетам Солнечной системы» «Проекты по добыче полезных ископаемых на Луне» «Самые высокие горы планет земной группы» «Современные исследования планет земной группы АМС»		
Раздел 3 «Вселенная»		11	

Тема 3.1 Звезды	Содержание учебного материала: 1. Звезды: основные физико-химические характеристики и их взаимная связь. Разнообразие звездных характеристик и их закономерности. Определение расстояния до звезд, параллакс. Двойные и кратные звезды. Переменные и нестационарные звезды. Коричневые карлики. Эволюция звезд, ее этапы и конечные стадии. Внутреннее строение и источники энергии звезд. Происхождение химических элементов. 2. Внесолнечные планеты. Проблема существования жизни во вселенной. Строение Солнца, солнечной атмосферы. Проявления солнечной активности: пятна, вспышки, протуберанцы. Число Вольфа. Роль магнитных полей на солнце. Солнечно-земные связи.	2 2	2
	Самостоятельная работа: 1. Наблюдения невооруженным глазом «Наблюдения Солнца» 2. Выполнение проектов. Темы проектов: «Полярные сияния»; «Самая тяжелая и яркая звезда во Вселенной», «Экзопланеты»; «Правда и вымысел: белые и серые дыры»; «История открытия и изучения черных дыр»		
Тема 3.2 Наша Галактика – Млечный Путь	Содержание учебного материала: 1. Состав и структура Галактики. Звездные скопления. Межзвездный газ и пыль. Вращение. Галактики. Темная материя.	2	2
	Самостоятельная работа: 1. Рисунок Млечного Пути с указанием положения Солнца		
Тема 3.3 Галактики. Строение и эволюция Вселенной	Содержание учебного материала: 1. Открытие других галактик. Многообразие галактик и их основные характеристики. Сверх-массивные черные дыры и активность галактик. Основы космологии. Красное смещение. Закон Хаббла. Эволюция вселенной. Большой Взрыв. Реликтовое излучение. Темная энергия.	3	2
	Самостоятельная работа: 1. Подготовка к зачету по вопросам		
	Зачет	2	
	<i>Всего часов за 2 семестр</i> В том числе: - лекции - практические занятия	38 30 6	

3. Условия реализации программы дисциплины

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Занятия по астрономии проводятся в кабинете естественнонаучных дисциплин, в котором имеется возможность обеспечить свободный доступ в Интернет во время учебного занятия и в период внеучебной деятельности обучающихся. Основным техническим средством обучения по астрономии в настоящее время должен стать компьютер, позволяющий использовать мультимедийные диски, моделировать звёздное небо, а также использовать информацию из Интернета.

В кабинете имеется мультимедийное оборудование, посредством которого участники образовательного процесса могут просматривать визуальную информацию.

3.2. Информационное обеспечение обучения

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

Основные источники:

1. Кессельман, В. С. Вся астрономия в одной книге (книга для чтения по астрономии) [Электронный ресурс] / В. С. Кессельман. — Ижевск: Регулярная и хаотическая динамика, Институт компьютерных исследований, 2017. — 452 с. // ЭБС «IPRbooks» [Электронный ресурс].— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/69345.html>

Дополнительные источники:

2. Воронцов-Вельяминов, Б. А. Учебник «Астрономия. Базовый уровень. 11 класс» / Б. А. Воронцов-Вельяминов, Е. К. Страут М. - Дрофа, 2018 г. - 224 с.

Интернет-ресурсы:

- <http://www.astronet.ru/>
- <http://www.sai.msu.ru/> ГАИШ МГУ
- <http://www.izmiran.ru/> ИЗМИРАН
- <http://www.sai.msu.ru/EAAS/> АстрО
- <http://www.myastronomy.ru/>
- <http://www.krugosvet.ru/> энциклопедия
- <http://www.cosmoworld.ru/spaceencyclopedia/>энциклопедия космонавтики

3.3. Активные и интерактивные формы проведения занятий

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид занятия	Используемый метод
1	Тема 1.2. Основы практической астрономии	1	Практическое занятие № 1. «Изменение вида звездного неба в течение года». Работа с подвижной картой звездного неба.	Работа в группах
2	Тема 2.1. Солнечная система	2	Лекция «Происхождение Солнечной системы. Система Земля – Луна. Малые тела Солнечной системы. Астероидная опасность»	Лекция-визуализация
3		1	Практическое занятие № 4. «Планеты солнечной системы. Спутники планет. Малые тела солнечной системы»	мини-конференция
ИТОГО		4		

4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Текущий контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
личностные: воспитание убежденности в возможности познания законов природы, использования достижений астрономии и физики на благо развития человеческой цивилизации; готовности к морально-этической оценке использования научных достижений, чувства ответственности за защиту окружающей среды; необходимости сотрудничества в процессе совместного выполнения задач, уважительного отношения к мнению оппонента при обсуждении проблем естественнонаучного содержания;	Подготовка проектов, решение задач, внеаудиторная самостоятельная работа, тестирование Работа в группах, мини-конференция
метапредметные: овладение умениями проводить наблюдения, применять полученные знания по астрономии для объяснения разнообразных астрономических и физических явлений; практически использовать знания; оценивать достоверность естественнонаучной информации; развитие познавательных интересов, интеллектуальных и творческих способностей в процессе приобретения знаний и умений по физике с использованием различных источников информации и современных информационных технологий; использование приобретенных знаний и умений для решения практических задач повседневной жизни, обеспечения безопасности собственной жизни, рационального природопользования и охраны окружающей среды и возможность применения знаний при решении задач, возникающих в последующей профессиональной деятельности; предметные: понимать сущность повседневно наблюдаемых и редких астрономических явлений, познакомиться с научными методами и историей изучения Вселенной, Солнечной системе и Галактике, ощутить связь своего существования со всей историей эволюции Метагалактики, выработать сознательное отношение к активно внедряемой в нашу жизнь астрологии и другим оккультным (эзотерическим) наукам.	Систематическое наблюдение, подготовка проектов, решение задач, внеаудиторная самостоятельная работа, тестирование, работа в группах, мини-конференция

ЗАЧЕТНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Итоговый контроль по дисциплине «Астрономия» проводится в форме теста по 4-м вариантам. В каждом варианте 20 заданий, отличающихся по содержанию, форме и уровню сложности. К каждому заданию дано 4 варианта ответа, из которых только один правильный.

В тесте представлено содержание всех основных разделов курса астрономии.

Общее количество заданий по каждому из разделов приблизительно пропорционально его содержательному наполнению и учебному времени, отводимому на изучение данного раздела.

Время выполнения теста: 40 минут

Каждое правильно выполненное задание оценивается одним баллом. Таким образом, максимальное количество первичных баллов, которое можно получить при выполнении теста – 20.

Критерии оценки зачета:

«Зачет» - выполнено правильно не менее 12 заданий.
«Незачет» - выполнено правильно менее 12 заданий.

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
Высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Институт транспорта, сервиса и туризма
Кафедра Сервис

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
АСТРОНОМИЯ
(общеобразовательный цикл)

43.02.14 Гостиничное дело
(специалист по гостеприимству)

Воротынец
2019

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
Высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Тест к зачету
По дисциплине «АСТРОНОМИЯ»

Каждый вариант зачетной работы состоит из тестовых заданий и включает в себя 20 заданий, отличающихся по содержанию, форме и уровню сложности. Каждому заданию дано 4 варианта ответа, из которых только один правильный.

Время выполнения теста: 40 минут

Вариант № 1

1. Наука о небесных светилах, о законах их движения, строения и развития, а также о строении и развитии Вселенной в целом называется...

1. Астрометрия
2. Астрофизика
3. Астрономия
4. Другой ответ

2. Гелиоцентричную модель мира разработал...

1. Хаббл Эдвин
2. Николай Коперник
3. Тихо Браге
4. Клавдий Птолемей

3. К планетам земной группы относятся...

1. Меркурий, Венера, Уран, Земля
2. Марс, Земля, Венера, Меркурий
3. Венера, Земля, Меркурий, Фобос
4. Меркурий, Земля, Марс, Юпитер

4. Второй от Солнца планета называется...

1. Венера
2. Меркурий
3. Земля
4. Марс

5. Межзвездное пространство...

1. Не заполнено ничем
2. Заполнено пылью и газом
3. Заполнено обломками космических аппаратов
4. Другой ответ

6. Угол между направлением на светило с какой-либо точки земной поверхности и направлением из центра Земли называется...

1. Часовой угол
2. Горизонтальный параллакс
3. Азимут
4. Прямое восхождение

7. Расстояние, с которого средний радиус земной орбиты виден под углом 1 секунда называется...

1. Астрономическая единица
2. Парсек
3. Световой год
4. Звездная величина

8. Нижняя точка пересечения отвесной линии с небесной сферы называется...

1. Точка юга
2. Точка севера
3. Зенит
4. Надир

9. Большой круг, плоскость которого перпендикулярна оси мира называется...

1. Небесный экватор
2. Небесный меридиан
3. Круг склонений
4. Настоящий горизонт

10. Первая экваториальная система небесных координат определяется...

1. Годинный угол и склонение
2. Прямое восхождение и склонение
3. Азимут и склонение
4. Азимут и высота

11. Большой круг, по которому центр диска Солнца совершает, свое видимое летнее движение на небесной сфере называется...

1. Небесный экватор
2. Небесный меридиан
3. Круг склонений
4. Эклиптика

12. Линия, вокруг которой вращается небесная сфера, называется...

1. Ось мира
2. Вертикаль
3. Полуденная линия
4. Настоящий горизонт

13. В каком созвездии находится звезда, имеющая координаты $\alpha = 5^h 20^m$, $\delta = +100^\circ$

1. Телец
2. Возничий
3. Заяц
4. Орион

14. Обратное движение точки весеннего равноденствия называется...

1. Перигелий
2. Афелий
3. Прецессия
4. Не правильного ответа

15. Главных фаз Луны насчитывают...

1. Две
2. Четыре
3. Шесть
4. Восемь

16. Угол который, отсчитывают от точки юга S вдоль горизонта в сторону заката до вертикали светила называют...

1. Азимут
2. Высота
3. Часовой угол
4. Склонение

17. Квадраты периодов обращения планет вокруг Солнца относятся, как кубы больших полуосей орбит планет. Это утверждение...

1. Первый закон Кеплера
2. Второй закон Кеплера
3. Третий закон Кеплера
4. Четвертый закон Кеплера

18. Телескоп, у которого объектив представляет собой линзу или систему линз называют...

1. Рефлекторным
2. Рефракторным
3. Менисковый
4. Нет правильного ответа

19. Установил законы движения планет...

1. Николай Коперник
2. Тихо Браге
3. Галилео Галилей
4. Иоганн Кеплер

20. К планетам-гигантам относят планеты...

1. Фобос, Юпитер, Сатурн, Уран
2. Плутон, Нептун, Сатурн, Уран
3. Нептун, Уран, Сатурн, Юпитер
4. Марс, Юпитер, Сатурн, Уран

Вариант № 2

1. Наука, изучающая строение нашей Галактики и других звездных систем называется...

1. Астрометрия
2. Звездная астрономия
3. Астрономия
4. Другой ответ

2. Геоцентричную модель мира разработал...

1. Николай Коперник
2. Исаак Ньютон
3. Клавдий Птолемей
4. Тихо Браге

3. Состав Солнечной системы включает в себя...

1. Восемь планет
2. Девять планет
3. Десять планет
4. Семь планет

4. Четвертая от Солнца планета называется...

1. Земля
2. Марс
3. Юпитер
4. Сатурн

5. Определенный участок звездного неба с четко очерченными пределами, охватывающий все принадлежащие ей светила и имеющая собственное название называется...

1. Небесной сферой
2. Галактикой
3. Созвездие
4. Группа зрения

6. Угол, под которым из звезды был бы виден радиус земной орбиты называется...

1. Годовой параллакс

2. Горизонтальный параллакс
3. Часовой угол
4. Склонение

7.Верхняя точка пересечения отвесной линии с небесной сферой называется...

1. Надир
2. Точка севера
3. Точка юга
4. Зенит

8.Большой круг, проходящий через полюса мира и зенит, называется...

1. Небесный экватор
2. Небесный меридиан
3. Круг склонений
4. Настоящий горизонт

9. Промежуток времени между двумя последовательными верхними кульминациями точки весеннего равноденствия называется...

1. Солнечные сутки
2. Звездные сутки
3. Звездный час
4. Солнечное время

10.Количество энергии, которую излучает звезда со всей своей поверхности в единицу времени по всем направлениям называется...

1. Звездная величина
2. Яркость
3. Парсек
4. Светимость

11.Вторая экваториальная система небесных координат определяется...

1. Годиный угол и склонение
2. Прямое восхождение и склонение
3. Азимут и склонение
4. Азимут и высота

12.В каком созвездии находится звезда, которая имеет координаты $\alpha = 20^h 20^m$, $\delta = +35^\circ$

1. Козерог
2. Дельфин
3. Стрела
4. Лебедь

13.Путь Солнца на небе вдоль эклиптики протекает среди...

1. 11 созвездий
2. 12 созвездий
3. 13 созвездий
4. 14 созвездий

14.Затмение Солнца наступает...

1. Если Луна попадает в тень Земли
2. Если Земля находится между Солнцем и Луной
3. Если Луна находится между Солнцем и Землей
4. Нет правильного ответа

15. Каждая из планет движется вокруг Солнца по эллипсу, в одном из фокусов которого находится Солнце. Это утверждение...

1. Первый закон Кеплера
2. Второй закон Кеплера
3. Третий закон Кеплера
4. Четвертый закон Кеплера

16.Календарь, в котором подсчет времени ведут за изменением фаз Луны называют...

1. Солнечным
2. Лунно-солнечным
3. Лунным
4. Нет правильного ответа

17. Телескоп, у которого объектив представляет собой вогнутое зеркало называют...

1. Рефлекторным
2. Рефракторным
3. Менисковый
4. Нет правильного ответа

18. Система, которая объединяет несколько радиотелескопов, называется...

1. Радиоинтерферометром
2. Радиотелескопом
3. Детектором
4. Нет правильного ответа

19. Сколько спутников у Марса?

1. у Марса нет спутников
2. один спутник
3. два спутника
4. три спутника
5. четыре спутника
6. пять спутников

20. Закон всемирного тяготения открыл...

1. Галилео Галилей
2. Хаббл Эдвин
3. Исаак Ньютон
4. Иоганн Кеплер

Ключ к тестовым заданиям

Вариант № 1

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
ответ	3	2	2	1	2	2	2	4	1	1	4	1	4	3	4	1	3	2	4	3

Вариант № 2

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
ответ	3	3	1	2	3	1	4	4	2	4	1	4	3	3	1	3	2	1	3	3

КРИТЕРИИ ОЦЕНОК

Каждое правильно выполненное задание оценивается 1 баллом. Максимальное количество первичных баллов, которое можно получить при выполнении теста – 20.

«Зачтено» - выставляется студенту, набравшему не менее 12 баллов.

«Незачет» - выставляется студенту, набравшему менее 12 баллов.

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
Высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Фонд заданий

Тема 1.2. Основы практической астрономии

1. В какой стороне неба находится светило, имеющее горизонтальные координаты: $h=28^\circ$, $A=180^\circ$. Каково его зенитное расстояние?
2. Назовите три созвездия, видимые сегодня в течение суток?
3. В какой стороне неба находится звезда, если ее координаты горизонтальные: $h=34^\circ$, $A=90^\circ$. Каково ее зенитное расстояние?
4. Назовите три яркие звезды, видимые у нас в течение суток.
5. В какой стороне неба находится звезда, если ее координаты горизонтальные: $h=53^\circ$, $A=270^\circ$. Каково ее зенитное расстояние?
6. Сегодня звезда в верхней кульминации в 21^h34^m . Когда ее следующее нижняя, верхняя кульминация?
7. Перевести в градусную меру 21^h34^m , 15^m21^s , $05^\circ15'$, $13^\circ12'24''$.
8. Определите координаты звезд: Капелла (б Возничего), Денеб (б Лебедя).
9. Найдите звезды по координатам: $\delta=14,2^\circ$, $d=20^\circ$.
10. Найдите, где находится Солнце сегодня, в каких созвездиях осенью.
11. Звезда кульминирует в 1^h41^m . Когда ее следующая нижняя и верхняя кульминация?
12. ИСЗ пролетел по небу из начальной точки с координатами ($\delta=18^\circ15'$, $d=36^\circ$) в точку с координатами ($\delta=22^\circ45'$, $d=36^\circ$). Через какие созвездия пролетел ИСЗ.

Тема 1.3. Законы движения небесных тел

1. Как изменится сила взаимодействия двух тел массами m_1 и m_2 , если массу одного из них увеличить в 2 раза, а массу другого уменьшить в 2 раза, не меняя расстояние между ними?
 1. Увеличится в 2 раза
 2. Увеличится в 4 раза
 3. Уменьшится в 4 раза
 4. Не изменится
2. Что произойдет с силой гравитационного взаимодействия двух тел, если расстояние между ними увеличить в 2 раза?
 1. Увеличится в 3 раза
 2. Уменьшится в 3 раза
 3. Уменьшится в 9 раз
 4. Не изменится
3. Что произойдет с силой взаимодействия двух тел, если массу одного из них и расстояние между ними увеличить в 2 раза?
 1. Увеличится в 2 раза
 2. Уменьшится в 2 раза
 3. Уменьшится в 4 раза
 4. Не изменится

4 Почему пуговица, оторвавшись от пальто, падает на землю, ведь она находится значительно ближе к человеку и притягивается к нему?

1. Потому что человек движется
2. Потому что земля больше намагничена
3. Потому что масса земли намного больше массы человека
4. Потому что Луна движется вокруг Земли

5 Линейчатые спектры дают вещества находящиеся

- А) только в газообразном атомарном состоянии;
Б) в газообразном молекулярном состоянии;
В) в газообразном атомарном и молекулярном состояниях;
Г) в любых агрегатных состояниях при любых температурах.

6. Спектр поглощения - это

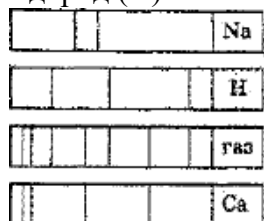
- А) светлые линии на темном фоне линейчатого спектра излучения; Б) светлые линии на темном фоне непрерывного спектра излучения;
В) темные линии на светлом фоне непрерывного спектра излучения; Г) темные линии на светлом фоне линейчатого спектра излучения

7. Спектральный анализ - это

- А) метод определения вида излучения (теплового, люминесцентного и т. п.) по виду спектра;
Б) метод определения химического состава вещества по его спектру;
В) анализ свойства призмы или дифракционной решетки;
Г) определение агрегатного состояния вещества по его спектру

8. На рисунке изображены фотографии спектров излучения Н, He, Sr и неизвестного газа. По виду спектров можно утверждать, что неизвестный газ содержит в заметном количестве

А) водород (H) и гелий (He);



- Б) водород (H), стронций (Sr) и гелий (He);
В) стронций (Sr) и водород (H);
Г) стронций (Sr) и гелий (He)

9. Пусть электрон находится на четвёртой орбите. Какое максимальное количество квантов он может излучить, возвращаясь в основное состояние? Чему равна энергия каждого излучённого кванта? Какие ещё возможны варианты перехода в основное состояние?

10. Зимой 1952 года в Мурманской области в магазин привезли свежемороженую треску. Работник магазина принимал ее в темном помещении при свете фонаря. Когда он кончил работу и потушил фонарь, то с удивлением и испугом увидел: руки его светятся. Более того, в темноте перед ним открылась еще более поразительная картина: вся рыба и даже полка, на которой она лежала, светились.

- А) Какова причина свечения «Жар - рыбы»?
Б) За счёт какой энергии возбуждаются атомы?

11. Я считал малодушным отказываться от принятого решения и тотчас же отправился в путь. Вышел за ворота и повернул по направлению к кладбищу, не испытывая ни малейшего страха. До леса я добрался благополучно, но, когда пришлось плестись по болоту, я завязнул по колено и чуть было не вернулся назад. Если бы не луна, которая освещала все кочки и трясины, неизбежно погиб бы в болоте. Добравшись до кладбища, я хотел уже отправиться обратно — и

вдруг в трех саженьях передо мною показалась длинная прозрачная фигура какого-то существа. С распростертыми руками оно стояло на месте. Я никогда не верил в приведения и с улыбкой слушал повести чересчур доверчивых рассказчиков. Но теперь приведение стояло передо мной! Мысли мои перепутались. Я ни минуты не сомневался в действительности страшного призрака. Дрожа от волнения, повернул назад и двинулся по кочкам, не смея оглянуться назад. «Авось, - думалось мне, - оно пропадет...» На середине болота возвышался небольшой остров, совершенно сухой. Он был покрыт молодым березняком. Добравшись до этого места, я не утерпел и оглянулся. Какой же был мой ужас, когда в пяти шагах я увидел то же самое страшное приведение! Оно махало теперь руками, и лес, озаренный луной, сквозил через него. Я был не в силах овладеть собой. Подул ветерок, приведение заколыхалось, задрожало и тотчас опять замерло. Я стоял на месте точно прикованный. Ноги отказались повиноваться мне...

А. Как появился кладбищенский призрак?

В. За счет какой энергии возбуждаются атомы?

12. Альпинисты поднялись на высоту 3 800 метров. Вдруг из-за хребтов напозли темные тучи и разразилась гроза. Когда первый альпинист дошел до самой вершины, она неожиданно засветилась. Человек оказался окруженным ярко сияющим ореолом, а его поднятая рука в кожаной перчатке излучала языки пламени! Вслед за ним «загорелись» и другие альпинисты. Смотрите, у него горят волосы! – крикнул один, показывая на товарища рядом. Оказалось, что волосы светились у всех, кто был без шапки. А когда кто-то снял шапку, волосы будто потянулись за ней, испуская голубые искорки. Да, что волосы! Искрились ледорубы, фотоаппараты, металлические пуговицы. И все это шипело, как самовар. Когда гроза прошла, огни исчезли. Альпинисты рассказывали потом, что после этого ощущали лишь покалывание на концах пальцев и у корней волос. А безымянную вершину, где все это случилось, они назвали пиком Электро.

А. Какое природное явление наблюдали в горах альпинисты?

В. Как возникает данное свечение?

С. За счет какой энергии возбуждаются атомы?

13. «Непроходимые леса этого острова были населены людьми, которые не хотели покоряться пришельцам. Бесшумно появляясь и незаметно исчезая, папуасы уничтожали врагов отравленными стрелами. Опасаясь за свою жизнь, голландцы селились только там, куда жителям острова было нелегко проникнуть. Таким был поселок Бабо – с одной стороны его защищали непроходимые манговые заросли и топи болот, с другой – море. На ночь поселенцы выставляли часовых. В одну из темных ночей солдат, стоявший на берегу моря, узрел невиданное. У самой кромки прибоя сверкнул слабый свет и... побежал по берегу цепочкой светящихся пятен! Вот они уже рядом, в нескольких метрах. На песке стали явно видны светящиеся следы... босой ноги. Они вспыхивали и тут же, через несколько секунд гасли. Кто-то невидимый шел по песку, оставляя огненные следы! Замерший от ужаса часовой едва дождался смены. А утром стало известно: пропал один из жителей поселка – вышел из дома и не вернулся. Сомнений не было ни у кого: военный флот европейцев посетил сам дьявол! И прихватил с собой в ад человека... Но этим дело не кончилось. Огненные следы появлялись теперь вновь и вновь. Причем каждый раз дьявол выбирал ночь потемнее, когда тучи закрывали небо и сильно шумело море. И каждый раз из поселка исчезали люди.

А. Как могли возникнуть на песке светящиеся следы?

В. За счет какой энергии возбуждаются атомы?

Ключ к тестовым заданиям

Тема 1.2.

1. север, $z=90^\circ-28^\circ=62^\circ$

2. развернутый ответ
3. запад, $z=90^\circ-34^\circ=56^\circ$
4. развернутый ответ
5. восток, $z=90^\circ-53^\circ=37^\circ$
6. через 12 и 24 часа, точнее через 11^h58^m и 23^h56^m
7. развернутый ответ
8. Капелла – $\delta=5^h17^m$, $\delta=46^\circ$; Денеб – $\delta=20^h41^m$, $\delta=45^\circ17'$
9. Арктур
10. сейчас четвертая неделя сентября – в созвездии Дева, начало сентября – в созвездии Лев, в ноябре пройдет Весы и Скорпион
11. через 11^h58^m и 23^h56^m , т.е. в 2^h13^m и 14^h11^m
12. развернутый ответ

Тема 1.3.

1. 4
2. 2
3. 2
4. 3
5. А
6. Б
7. В
8. Земля – 28 510,52 км/ч
Меркурий – 10 946,042 км/ч
Марс – 12 727,91 км/ч
Плутон – 3 054,7 км/ч

Тема 1.4.

1. Г
2. Б
3. В
4. А
5. А
6. В
7. Б
8. В
9. Развернутый ответ
10. Развернутый ответ
11. Развернутый ответ
12. Развернутый ответ
13. Развернутый ответ

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
Высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

Темы проектов

Тема 1.1. Предмет астрономии

«Астрономия – древнейшая из наук»

«Современные обсерватории»

Тема 1.2. Основы практической астрономии

«Об истории возникновения названий созвездий и звезд»

«История календаря»

«Хранение и передача точного времени»

«История происхождения названий ярчайших объектов неба»

«Процессия земной оси и изменение координат светил с течением времени»

«Системы координат в астрономии и границы их применимости»

Тема 2.1. Солнечная система

«Полеты АМС к планетам Солнечной системы»

«Проекты по добыче полезных ископаемых на Луне»

«Самые высокие горы планет земной группы»

«Современные исследования планет земной группы АМС»

Тема 3.1. Звезды

«Полярные сияния»

«Самая тяжелая и яркая звезда во Вселенной»

«Экзопланеты»

«Правда и вымысел: белые и серые дыры»

«История открытия и изучения черных дыр»

Критерии оценивания проектов

Формы и методы контроля: защита проектов. Оценки проводят учащиеся (самооценка) и учитель.

Критерии оценки проекта	Содержание критерия оценки	Количество баллов
Актуальность поставленной проблемы	Насколько работа интересна в практическом или теоретическом плане?	От 0 до 1
	Насколько работа является новой? Обращается ли автор к проблеме, для комплексного решения которой нет готовых ответов?	От 0 до 1
	Верно ли определил автор актуальность проблемы?	От 0 до 1
	Верно ли определены цели, задачи работы?	От 0 до 2
Теоретическая и/или практическая ценность	Результаты исследования доведены до идеи (потенциальной возможности) применения на практике	От 0 до 2
	Проделанная работа решает или детально прорабатывает на материале проблемные теоретические вопросы в определенной научной области	От 0 до 2
	Автор в работе указал теоретическую и /или практическую значимость	От 0 до 1
Методы исследования	Целесообразность применяемых методов	1
	Соблюдение технологии использования методов	1
	Выводы работы соответствуют поставленным целям	2

Качество содержания проектной работы	Оригинальность, неповторимость проекта	2
	В проекте есть разделение на части, компоненты, в каждом из которых освещается отдельная сторона работы	1
	Есть ли исследовательский аспект в работе	2
	Есть ли у работы перспектива развития	1
Качество продукта проекта	Интересная форма представления, но в рамках делового стиля	От 0 до 2
	Логичность, последовательность слайдов, фотографий и т.д.	От 0 до 2
	Форма материала соответствует задумке	1
	Текст легко воспринимается	1
	Отсутствие грамматических ошибок, стиль речи	1
Компетентность участника при защите работы	Четкие представления о целях работы, о направлениях ее развития, критическая оценка работы и полученных результатов	От 0 до 2
	Докладчик изъясняется ясно, четко, понятно, умеет заинтересовать аудиторию, обращает внимание на главные моменты в работе	От 0 до 2
	Докладчик опирается на краткие тезисы, выводы, оформленные в презентации, и объясняет их аудитории.	От 0 до 2
	Докладчик выдержал временные рамки выступления и успел раскрыть основную суть работы.	От 0 до 2
	Докладчик смог аргументировано ответить на заданные вопросы либо определить возможные пути поиска ответа на вопрос (если вопрос не касается непосредственно проделанной работы)	От 0 до 2
	ИТОГО	От 0 до 37

Критерии оценивания

«5» - от 32 до 37 баллов

«4» - от 25 до 31 балла

«3» - от 18 до 24 баллов

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Институт транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе
Ж.В.Касимова
«20» июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине **«Родной язык»**

специальность: 43.02.14 «Гостиничное дело (квалификация: специалист по гостеприимству) (базовая подготовка)

курс: 1
семестр: 2
форма обучения: очная

Воротынец
2019 г.

2. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Программа по родному языку предназначена для образовательных организаций, осуществляющих обучение по программе СПО на базе основного общего образования.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина «Родной язык» входит в общеобразовательный цикл.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

Рабочая программа ориентирована на достижение следующих *целей*: воспитание гражданина и патриота; формирование представления о русском языке как в духовной, нравственной и культурной ценности народа; осознание национального своеобразия русского языка; овладение культурой межнационального общения; дальнейшее развитие и совершенствование способности и готовности к речевому взаимодействию и социальной адаптации; готовности к трудовой деятельности; навыков самоорганизации и саморазвития; информационных умений и навыков; освоение знаний о русском языке как многофункциональной знаковой системе и общественном явлении; языковой норме и ее разновидностях; нормах речевого поведения в различных сферах общения; овладение умениями опознавать, анализировать, классифицировать языковые факты; оценивать их с точки зрения нормативности; различать функциональные разновидности языка и моделировать речевое поведение в соответствии с задачами общения; применение полученных знаний и умений в собственной речевой практике; повышение уровня речевой культуры, орфографической и пунктуационной грамотности.

Основными *задачами* курса являются: формирование у студентов знаний, умений и навыков, которые должен иметь профессионал любого профиля для успешной работы по своей специальности и каждый член общества – для успешной коммуникации в самых различных сферах – бытовой, научной, профессиональной:

- умение грамотно, убедительно и выразительно говорить и писать;
- работать с текстами различных стилей, направленности;
- умение составлять монологи и диалоги научного и делового характера;
- способствовать развитию речи и мышления студентов на межпредметной основе.

В ходе освоения дисциплины студент должен:

уметь: осуществлять речевой самоконтроль; оценивать устные и письменные высказывания с точки зрения языкового оформления, эффективности достижения поставленных коммуникативных задач; стремиться к речевому самосовершенствованию; сформировать навыки проведения различных видов анализа слова (фонетического, морфемного, словообразовательного, лексического, морфологического), синтаксического анализа словосочетания и предложения, а также многоаспектного анализа текста на родном языке; анализировать языковые единицы с точки зрения правильности, точности и уместности их употребления; проводить лингвистический анализ текстов различных функциональных стилей и разновидностей языка;

знать: связь языка и истории, культуры русского и других народов; смысл понятий: речевая ситуация и ее компоненты, литературный язык, языковая норма, культура речи; все виды речевой деятельности: аудирование, чтение, говорение, письмо; основные единицы и уровни языка, их признаки и взаимосвязь; орфоэпические, лексические, грамматические, орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка; нормы речевого поведения в различных ситуациях.

1.4. Количество часов, отведенных на освоение программы дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 72 часа, в том числе: обязательной учебной нагрузки обучающегося 70 часов; самостоятельной работы обучающегося 2 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Таблица 1

Вид учебной работы	<i>Общее количество часов</i>	<i>2 сем</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	70	70
в том числе:		
теоретическое обучение (лекции)	24	24
Практические занятия	46	46
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	2	2
<i>Итоговый контроль</i>	<i>Зачет</i>	<i>*</i>

Таблица 2

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение	Язык как средство общения и форма существования национальной культуры. Язык как развивающееся явление. Язык как система. Основные уровни языка.	2	2
2 семестр			
Раздел 1. Общие сведения о языке.			
Тема 1.1. Язык и общество. Язык и история народа.	Язык и общество. Русский язык как зеркало национальной культуры и истории народа. Примеры ключевых слов (концептов) русской культуры, их национально-историческая значимость. Крылатые слова и выражения (прецедентные тексты) из произведений художественной литературы, кинофильмов, песен, рекламных текстов и т.п.	4	2
	<i>Самостоятельная работа:</i> Написать рецензию на статью Владислава Николаенко «Что такое хорошая речь?»	2	3
Тема 1.2. Язык и речь. Язык и художественная литература.	Развитие языка как объективный процесс. Стремительный рост словарного состава языка, «неологический бум» – рождение новых слов, изменение значений и переосмысление имеющихся в языке слов, их стилистическая переоценка, создание новой фразеологии, активизация процесса заимствования иноязычных слов.	4	2
Раздел 2. Фонетика. Орфоэпия. Графика. Орфография.			
Тема 2.1. Обобщающее повторение фонетики, орфоэпии, графики, орфографии.	Практическое занятие № 1. Фонетические единицы. Звук и фонема. Открытый и закрытый слог. Ударение. Соотношение буквы и звука. Фонетическая фраза. 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.	4	2
Тема 2.2. Основные нормы	Ударение словесное и логическое. Роль ударения в стихотворной речи. Интонационное богатство русской речи.	4	2

современного литературного произношения и ударения.			
Раздел 3. Лексика и фразеология.			
Тема 3.1. Русская лексика с точки зрения ее происхождения и употребления.	Русская лексика с точки зрения ее происхождения (исконно русская лексика, заимствованная лексика, старославянизмы). Лексика с точки зрения ее употребления: нейтральная лексика, книжная лексика, лексика устной речи (жаргонизмы, арготизмы, диалектизмы). Профессионализмы. Терминологическая лексика. Активный и пассивный словарный запас: архаизмы, историзмы, неологизмы.	6	2
Тема 3.2 Графика, орфография	Практическое занятие № 2. 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.	4	2
Раздел 4. Морфемика, словообразование, орфография.			
Тема 4.1. Морфемика, словообразование	Понятие морфемы как значимой части слова. Многозначность морфем. Синонимия и антонимия морфем.	4	2
Тема 4.2. Способы словообразования	Практическое занятие № 3. Способы словообразования. Словообразование знаменательных частей речи. Особенности словообразования профессиональной лексики и терминов. Понятие об этимологии.	4	2
Раздел 5. Морфология и орфография			
Тема 5.1 Обобщающее повторение морфологии. Части речи.	Практическое занятие № 4. Знаменательные части речи и их роль в построении текста. Имя существительное. Лексико-грамматические разряды имен существительных. Род, число, падеж существительных. Склонение имен существительных. Правописание окончаний имен существительных. Правописание сложных существительных. Употребление форм имен существительных в речи. Имя прилагательное. Лексико-грамматические разряды имен прилагательных. Степени сравнения имен прилагательных. Правописание суффиксов и окончаний имен прилагательных. Правописание сложных прилагательных. Употребление форм имен прилагательных в речи. Имя числительное. Лексико-грамматические разряды имен числительных. Правописание числительных. Употребление числительных в речи. Сочетание числительных оба, обе, двое, трое и др. с существительными разного рода.	6	2

	Местоимение. Значение местоимения. Лексико-грамматические разряды местоимений. Правописание местоимений. Употребление местоимений в речи. Местоимение как средство связи предложений в тексте. Синонимия местоименных форм. Глагол. Грамматические признаки глагола. Правописание суффиксов и личных окончаний глагола. Правописание НЕ с глаголами. Морфологический разбор глагола. Употребление форм глагола в речи. Причастие как особая форма глагола. Образование действительных и страдательных причастий. Правописание суффиксов и окончаний причастий. Правописание НЕ с причастиями. Правописание -Н- и –НН- в причастиях и отглагольных прилагательных. Причастный оборот и знаки препинания в предложении с причастным оборотом. Деепричастие как особая форма глагола. Образование деепричастий совершенного и несовершенного вида. Правописание НЕ с деепричастиями. Деепричастный оборот и знаки препинания в предложениях с деепричастным оборотом. Употребление деепричастий в текстах разных стилей. Особенности построения предложений с деепричастиями. Синонимия деепричастий. Наречие. Грамматические признаки наречия. Степени сравнения наречий. Правописание наречий. Отличие наречий от слов-омонимов. Употребление наречия в речи. Синонимия наречий при характеристике признака действия. Использование местоименных наречий для связи предложений в тексте.		
Раздел 6. Синтаксис и пунктуация.			
Тема 6.1 Словосочетание, предложение, сложное синтаксическое целое	Практическое занятие № 5. Основные единицы синтаксиса. Словосочетание, предложение, сложное синтаксическое целое. Основные выразительные средства синтаксиса. Словосочетание. Строение словосочетания. Виды связи слов в словосочетании. Нормы построения словосочетаний. Синтаксический разбор словосочетаний. Значение словосочетания в построении предложения. Синонимия словосочетаний. Простое предложение. Виды предложений по цели высказывания; восклицательные предложения. Интонационное богатство русской речи. Логическое ударение. Прямой и обратный порядок слов. Стилистические функции и роль порядка слов в предложении. Грамматическая основа простого двусоставного предложения. Тире между подлежащим и сказуемым. Согласование сказуемого с подлежащим. Синонимия составных сказуемых. Единство видовременных форм глаголов-сказуемых как средство связи предложений в тексте. Второстепенные члены предложения (определение, приложение, обстоятельство, дополнение). Роль второстепенных членов предложения в построении текста. Синонимия согласованных и несогласованных определений. Обстоятельства времени и места как средство связи предложений в тексте.	6	2

Тема 6.2. Односоставное и неполное предложение	Практическое занятие № 6. Односоставное и неполное предложения. Односоставные предложения с главным членом в форме подлежащего. Односоставные предложения с главным членом в форме сказуемого. Синонимия односоставных предложений. Предложения односоставные и двусоставные как синтаксические синонимы; использование их в разных типах и стилях речи. Использование неполных предложений в речи.	4	2
Тема 6.3. Употребление сложносочиненных предложений в речи	Практическое занятие № 7. Сложное предложение. Сложносочиненное предложение. Знаки препинания в сложносочиненном предложении. Синонимика сложносочиненных предложений с различными союзами. Употребление сложносочиненных предложений в речи.	4	2
Тема 6.4. Трудные случаи русской пунктуации	Практическое занятие № 8. Предложения с однородными членами. Пунктуация в сложном предложении. Знаки препинания в предложениях с прямой речью.	4	2
Раздел 7. Функциональные стили речи.			
Тема 7.1. Текст. Абзац. Виды преобразования текста	Практическое занятие № 9. Текст как произведение речи. Признаки, структура текста. Сложное синтаксическое целое. Тема, основная мысль текста. Средства и виды связи предложений в тексте. Абзац как средство смыслового членения текста. Функционально-смысловые типы речи (повествование, описание, рассуждение). Соединение в тексте различных типов речи. Виды преобразования текстов: аннотация, конспект. Использование графиков, диаграмм, схем для представления информации.	4	2
Тема 7.2 Научный стиль речи.	Практическое занятие № 10. Научный стиль речи. Основные признаки научного стиля, назначение. Основные жанры научного стиля речи.	2	2
Раздел 8. Культура речи. Речевое общение. Риторика.			
Тема 8.1. Основные качества хорошей речи.	Практическое занятие № 11. Основы ораторского искусства. Подготовка публичной речи. Особенности построения публичного выступления. Признаки хорошей речи.	2	2
Тема 8.2. Владение нормами современного русского языка.	Практическое занятие № 12. Понятие языковой нормы и ее функции. Нормы современного русского языка. Языковые нормы и речевая практика. Речевой этикет.	1	3
	Зачет.	1	3

Речевой этикет.			
		ВСЕГО	70

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных и социальных дисциплин и мультимедийной аудитории.

Оборудование учебного кабинета:

- комплект учебно-наглядных пособий:(методические разработки к урокам, комплекты контрольных и проверочных работ)

Технические средства обучения мультимедийной аудитории: интерактивная доска, проектор и ноутбук.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1.Русский язык: учеб. Для студ. учреждений сред. проф. образования / Е.С. Антонова, Т.М. Воителева. – 6-е изд.,стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2019. – 416 с.

2. Самойлова Е.А. Русский язык и культура речи: учебное пособие. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА – М, 2015. – 144 с.

Дополнительные источники:

1. Гольцова Н.Г., Шамшин И.В., Мищерина М.А. Русский язык. 10-11 классы: Учебник для общеобразовательных учреждений. - 8-е изд.- М.: ООО «ТИД «Русское слово-РС», 2011. – 448 с.
2. Русский язык и культура речи: дидактические материалы: учеб.пособие для студ. сред.проф. учеб. заведений / Т.М.Воителева.- 6-е изд., стер.- М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 176 с.

Интернет-ресурсы

1.Русский язык: говорим и пишем правильно - ресурс о культуре письменной и устной речи - <http://www.gramma.ru>

2. Российский образовательный портал www.edu.ru

Электронная информационно- образовательная среда Нижегородского государственного инженерно-экономического университета: Режим доступа - <http://ngiei.mcdir.ru>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

При контроле и оценки результатов освоения учебной дисциплины используется традиционная система оценки знаний.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия (№ занятия и тема)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения: - осуществлять речевой самоконтроль; оценивать устные и письменные высказывания с точки зрения языкового оформления, эффективности достижения поставленных коммуникативных задач;	Тема 8.1. Основные качества хорошей речи.	Презентации

- стремиться к речевому самосовершенствованию;	Тема 8.1. Основные качества хорошей речи. Тема 8.2. Владение нормами современного русского языка. Речевой этикет.	Презентации, контрольная работа
- сформировать навыки проведения различных видов анализа слова (фонетического, морфемного, словообразовательного, лексического, морфологического), синтаксического анализа словосочетания и предложения, а также многоаспектного анализа текста на родном языке;	Тема 2.1. Обобщающее повторение фонетики, орфоэпии, графики, орфографии. Тема 3.2 Графика, Орфография. Тема 4.1. Морфемика, словообразование. Тема 4.2. Способы словообразования. Тема 5.1. Обобщающее повторение морфологии. Части речи. Тема 6.1. Словосочетание, предложение, сложное синтаксическое целое Тема 6.2. Односоставное и неполное предложение Тема 6.3. Употребление сложносочиненных предложений в речи Тема 6.4. Трудные случаи русской пунктуации.	Контрольная работа, тест, задания
- анализировать языковые единицы с точки зрения правильности, точности и уместности их употребления;	Тема 4.1. Морфемика, словообразование. Тема 6.1. Словосочетание, предложение, сложное синтаксическое целое Тема 6.2. Односоставное и неполное предложение Тема 6.3. Употребление сложносочиненных предложений в речи	Задания, тест, контрольная работа
- проводить лингвистический анализ текстов различных функциональных стилей и разновидностей языка;	Тема 7.1. Текст. Абзац. Виды преобразования текста Тема 7.2 Научный стиль речи.	Упражнения, задания, круглый стол
Знания:		
- связь языка и истории, культуры русского и других народов;	Тема 8.2. Владение нормами современного русского языка. Речевой	Контрольная работа

	этикет.	
- смысл понятий: речевая ситуация и ее компоненты, литературный язык, языковая норма, культура речи;	Тема 8.1. Основные качества хорошей речи. Тема 8.2. Владение нормами современного русского языка. Речевой этикет.	Презентации, контрольная работа
- все виды речевой деятельности: аудирование, чтение, говорение, письмо;	Тема 8.1. Основные качества хорошей речи.	Презентации
- основные единицы и уровни языка, их признаки и взаимосвязь;	Тема 8.2. Владение нормами современного русского языка. Речевой этикет.	Контрольная работа
-орфоэпические, лексические, грамматические, орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка.	Тема 2.1. Обобщающее повторение фонетики, орфоэпии, графики, орфографии. Тема 3.2 Графика, Орфография. Тема 4.1. Морфемика, словообразование. Тема 4.2. Способы словообразования. Тема 5.1. Обобщающее повторение морфологии. Части речи. Тема 6.1. Словосочетание, предложение, сложное синтаксическое целое Тема 6.2. Односоставное и неполное предложение Тема 6.3. Употребление сложносочиненных предложений в речи Тема 6.4. Трудные случаи русской пунктуации	Контрольная работа, тест, задания
- нормы речевого поведения в различных ситуациях;	Тема 8.2. Владение нормами современного русского языка. Речевой этикет.	Контрольная работа

Итоговый контроль- зачет, который проводится по вопросам.

5. Используемые интерактивные формы проведения занятий

Раздел	Тема	Кол-во часов	Вид занятия	Используемый метод	Результаты обучения
Фонетика. Орфоэпия. Графика. Орфография.	Обобщающее повторение фонетики, орфоэпии, графики, орфографии	2	Практическое занятие	Семинар	Уметь: сформировать навыки проведения различных видов анализа слова (фонетического, морфемного, словообразовательного, лексического, морфологического), синтаксического анализа словосочетания и предложения, а также многоаспектного анализа текста на родном языке; Знать: орфоэпические, лексические, грамматические, орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка.
Лексика и фразеология	Русская фразеология. Словари русского языка	2	Лекция	Круглый стол	Уметь: анализировать языковые единицы с точки зрения правильности, точности и уместности их употребления. Знать: смысл понятий: речевая ситуация и ее компоненты, культура речи.
Фонетика, орфоэпия, графика, орфография	Основные нормы современного литературного произношения и ударения	2	Лекция	Лекция-визуализация	Уметь: анализировать языковые единицы с точки зрения правильности, точности и уместности их употребления. Знать: орфоэпические, лексические, грамматические, орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка.
Морфемика, словообразование, орфография	Морфемика, словообразование	2	Лекция	Дискуссия	Уметь: оценивать устные и письменные высказывания с точки зрения языкового оформления, эффективности достижения поставленных коммуникативных задач; Знать: орфоэпические,

					лексические, грамматические, орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка.
Морфология и орфография	Обобщающее повторение морфологии. Части речи.	2	Практическое занятие	Тест, семинар	Уметь: сформировать навыки проведения различных видов анализа слова (фонетического, морфемного, словообразовательного, лексического, морфологического), синтаксического анализа словосочетания и предложения, а также многоаспектного анализа текста на родном языке. Знать: орфоэпические, лексические, грамматические, орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка.
Общие сведения о языке	Язык и общество. Язык и история народа.	2	Лекция	Круглый стол	Уметь: осуществлять речевой самоконтроль; оценивать устные и письменные высказывания с точки зрения языкового оформления, эффективности достижения поставленных коммуникативных задач; стремиться к речевому самосовершенствованию. Знать: орфоэпические, связь языка и истории, культуры русского и других народов; смысл понятий: речевая ситуация и ее компоненты, литературный язык, языковая норма, культура речи; все виды речевой деятельности: аудирование, чтение, говорение, письмо.
Синтаксис и пунктуация	Односоставное и неполное предложение	2	Практическое занятие	Коллоквиум	Уметь: оценивать устные и письменные высказывания с точки зрения языкового оформления, эффективности достижения поставленных коммуникативных задач;

					Знать: орфоэпические, лексические, грамматические, орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка.
Функциональные стили речи	Научный стиль речи	2	Практическое занятие	Круглый стол	Уметь: проводить лингвистический анализ текстов различных функциональных стилей и разновидностей языка. Знать: орфоэпические, лексические, грамматические, орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка.
ИТОГО:			20%		

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра Сервис

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«27» мая 2019 г., протокол № 7
Заведующий кафедрой
Е.В. Ильичева

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Родной язык

43.02.14 Гостиничное дело (квалификация «специалист по гостеприимству»)

курс: 1
семестр: 2
форма обучения: очная

Воротынец
2019

**Паспорт
Фондов оценочных средств
по дисциплине Родной язык**

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия (№ занятия и тема)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:		
- осуществлять речевой самоконтроль; оценивать устные и письменные высказывания с точки зрения языкового оформления, эффективности достижения поставленных коммуникативных задач;	Тема 8.1. Основные качества хорошей речи.	Презентации
- стремиться к речевому самосовершенствованию;	Тема 8.1. Основные качества хорошей речи. Тема 8.2. Владение нормами современного русского языка. Речевой этикет.	Презентации, контрольная работа
- сформировать навыки проведения различных видов анализа слова (фонетического, морфемного, словообразовательного, лексического, морфологического), синтаксического анализа словосочетания и предложения, а также многоаспектного анализа текста на родном языке;	Тема 2.1. Обобщающее повторение фонетики, орфоэпии, графики, орфографии. Тема 3.2 Графика, Орфография. Тема 4.1. Морфемика, словообразование. Тема 4.2. Способы словообразования. Тема 5.1. Обобщающее повторение морфологии. Части речи. Тема 6.1. Словосочетание, предложение, сложное синтаксическое целое Тема 6.2. Односоставное и неполное предложение Тема 6.3. Употребление сложносочиненных предложений в речи Тема 6.4. Трудные случаи русской пунктуации.	Контрольная работа, тест, задания
- анализировать языковые единицы с точки зрения правильности, точности и уместности их употребления;	Тема 4.1. Морфемика, словообразование. Тема 6.1. Словосочетание, предложение, сложное синтаксическое целое Тема 6.2. Односоставное и	Задания, тест, контрольная работа

	неполное предложение Тема 6.3. Употребление сложносочиненных предложений в речи	
- проводить лингвистический анализ текстов различных функциональных стилей и разновидностей языка;	Тема 7.1. Текст. Абзац. Виды преобразования текста Тема 7.2 Научный стиль речи.	Упражнения, задания, круглый стол
Знания:		
- связь языка и истории, культуры русского и других народов;	Тема 8.2. Владение нормами современного русского языка. Речевой этикет.	Контрольная работа
- смысл понятий: речевая ситуация и ее компоненты, литературный язык, языковая норма, культура речи;	Тема 8.1. Основные качества хорошей речи. Тема 8.2. Владение нормами современного русского языка. Речевой этикет.	Презентации, контрольная работа

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

Вопросы к зачету
по дисциплине Родной язык

Фонетика.

1. В чем отличие звуков и букв?
2. Что такое алфавит? Перечисли буквы по алфавиту. Как расположить по алфавиту слова, начинающиеся с одной и той же буквы?
3. Назови гласные, согласные звуки. В чем их отличие?
4. Правила переноса слов.
5. Что такое ударение? Какой слог называется ударным?
6. Звонкие, глухие согласные. Их отличие.
7. Какие согласные всегда твердые, всегда мягкие?
8. Как на письме обозначается мягкость согласных?
9. Какие буквы, и в какой позиции обозначают два звука?
10. Какие буквы не обозначают звука? Когда они употребляются?
11. Правописание гласных после шипящих.

Морфемика.

12. Назови значимые части слова. Как они обозначаются (на примере) ?
13. Что такое окончание? Как определить окончание в слове? Что такое нулевое окончание? Приведи примеры. Для чего служит окончание?
14. Что такое основа слова?
15. Что такое корень слова? Как называются слова с одинаковым корнем?
16. Что такое приставка, суффикс? Для чего они служат?
17. Что такое словообразование, словоизменение? С помощью каких частей слова они происходят?
18. Какие три правила учат писать корень слова?
19. Что такое приставка? Что нужно знать о приставках, чтобы правильно их написать?
20. В каких случаях употребляется приставка при- , а в каких пре- ? Правописание приставок, оканчивающихся на з(с).
21. Как отличить предлог от приставки?

Лексика.

22. Что такое переносное значение слова? Приведи примеры.
23. Что такое синонимы? Примеры.
24. Что такое антонимы? Примеры.

Грамматика.

25. Назови известные тебе части речи. На какие две группы они делятся?
26. Что такое имя существительное? Какие грамматические категории имеет имя существительное?
27. Что такое одушевленное и неодушевленное имя существительное?
28. Как определить род имени существительного? Что такое имена существительные общего рода?
29. Как определить число имени существительного?

30. Что называется склонением? Какие падежи есть в русском языке? Как определить падеж имени существительного в предложении?
31. Что такое несклоняемые имена существительные? Приведи примеры?
32. Как отличить именительный падеж от винительного падежа?
33. Какие существительные относятся к 1,2,3 склонению? Как определить склонение имени существительного? Приведи примеры.
34. Как проверить безударные окончания имен существительных? Приведи примеры.
35. Какие окончания имеют имена существительные 1 склонения при склонении?
36. Какие окончания имеют имена существительные 2 склонения при склонении?
37. Какие окончания имеют имена существительные 3 склонения при склонении?
38. Какие окончания имеют существительные множественного числа при склонении? Различаются ли они по склонениям?
39. Какие окончания имеют имена существительные множественного числа в родительном падеже? Примеры.
40. Что такое имя прилагательное? Какие грамматические категории имеет прилагательное? Какую роль в предложении выполняет?
41. Как определить род, число, падеж имени прилагательного? Какая форма имени прилагательного является начальной?
42. Какие окончания имеют имена прилагательные мужского, среднего и женского рода при склонении? Как можно проверить безударные окончания имен прилагательных?
43. Как изменяются имена прилагательные во множественном числе? Какие окончания имеют имена прилагательные во множественном числе при склонении?
44. Что такое местоимение? Группы местоимений. Какие грамматические категории имеют личные местоимения? Правописание местоимений с предлогами.
45. Глагол. Грамматические категории, роль в предложении.
46. Три времени глагола. Как определить время глагола? Как изменяется глагол в прошедшем времени?
47. Что такое неопределенная форма глагола (инфинитив)?
48. Что называется спряжением глаголов? Как определить лицо и число глаголов?
49. Какие глаголы относятся к первому, второму спряжению?
50. Как спрягаются глаголы в будущем времени?
51. Какие безударные окончания имеют глаголы первого и второго спряжения? Как определить спряжение глаголов с личными окончаниями?
52. Как определить безударное окончание глагола?
53. Назови глаголы-исключения, которые относятся ко второму спряжению.
54. Как изменяются глаголы в прошедшем времени?
55. Как определить, какой суффикс пишется перед суффиксом -л- в глаголах прошедшего времени?
56. Вид глаголов. Глаголы какого вида не имеют настоящего времени?

Синтаксис и пунктуация.

57. Что такое словосочетание? Приведи примеры. Какая связь существует в словосочетании прилагательное + существительное?
58. Что такое предложение? Приведи примеры. Какие предложения называют простыми, сложными? Чем могут быть осложнены простые предложения?
59. Виды предложений по цели высказывания. Примеры. Виды предложений по эмоциональной окраске. Примеры.
60. Что такое подлежащее, сказуемое? Какой частью речи они чаще всего выражены?
61. Назови известные тебе второстепенные члены предложения. На какие вопросы они отвечают?
62. Однородные члены предложения. Знаки препинания и союзы при однородных членах предложения.

Критерии оценивания:

Итоговый контроль проводится в форме зачета. Для подготовки к ответу дается не менее 45 минут.

При этом оценка знаний студентов осуществляется в традиционной системе оценивания с учетом следующих критериев:

- **оценка «отлично»** - выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логично его излагающему, в ответе которого тесно связываются теория с практикой. При этом студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с вопросами и другими видами применения знаний, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практической работы;
- **оценка «хорошо»** выставляется твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающему его, не допускающему существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяющему теоретические положения при решении практических вопросов, владеющему необходимыми знаниями и приемами их выполнения;
- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность изложения программного материала и испытывает затруднения в выполнении заданий по данному предмету;
- **оценка «неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно с большим затруднением формулирует практические задания.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Фонд тестовых заданий
по дисциплине Родной язык

Условия выполнения заданий: в тестах найти 1 правильный ответ;

Тема 3.2. Графика, орфография.

1. В каком слове все согласные мягкие?
А) видение
Б) шепелявить
В) жить
Г) извержение
2. В каком слове звуков больше, чем букв?
А) деревья
Б) поезд
В) подъезд
Г) перебежчик
3. В каком слове букв больше, чем звуков?
А) продолбил
Б) причинил
В) прихожанин
Г) поэтесса
4. В каком слове все согласные твёрдые?
А) провозгласил
Б) притеснял
В) пробуждал
Г) проглотил
5. В каком слове произносится согласный звук Д?
А) праздный
Б) ирландский
В) движение
Г) бутерброд

Тема 6.1. Словосочетание, предложение. Сложное синтаксическое целое.

1. Найдите словосочетание, соответствующее схеме:

ГЛАГ.+ СУЩ. в Вин. П.:

- А) относиться по-товарищески;
- Б) рубить топором;
- В) преодолеть препятствие;
- Г) бежать по дорожке;
- Д) аплодировать артистам.

2. Найдите предложение, в котором подлежащее выражено словосочетанием:

- А) Наше завтра будет прекрасно.
- Б) Мы с Аликом принялись за работу.
- В) Жил старик со своею старухой у самого синего моря.

Г) «Аргументы и факты» - интересная газета.

Д) Вчера произошло нечто странное.

3. Найдите словосочетание, соответствующее схеме

«ГЛАГОЛ + НАРЕЧИЕ»:

А) спрашивать совета;

Б) стучать кулаком;

В) очень темно;

Г) ехать шагом;

Д) собираться потанцевать.

4. Какое сочетание слов не является словосочетанием?

А) в течение дня;

Б) верная мужу;

В) грустный взгляд;

Г) поехал отдохнуть;

Д) женщина – врач.

5. Какое словосочетание связано способом управления?

А) чуть – чуть прикоснуться;

Б) прикоснуться к плечу;

В) к больному плечу;

Г) очень больно;

Д) сразу обратился.

6. Какое словосочетание связано способом примыкания?

А) сразу обратился;

Б) с радостью обратился;

В) обратился к подруге;

Г) к давней подруге;

Д) двое из них.

7. Какое словосочетание связано способом согласования?

А) приду поговорить;

Б) доволен одним;

В) к моему сыну;

Г) белый от боли;

Д) мало-помалу привыкаю.

8. Укажите глагольное словосочетание:

А) чуть – чуть прикоснуться;

Б) к моему сыну;

В) к больному плечу;

Г) очень больно;

Д) двое из них.

9. Укажите именное словосочетание:

А) приду поговорить;

Б) мало-помалу привыкаю;

В) прикоснуться к плечу;

Г) белый от боли;

Д) с радостью обратился.

10. Укажите наречное словосочетание:

А) чересчур быстро;

Б) любящая тебя;

В) вышла замуж;

Г) в чьих-то перчатках;

Д) нечто странное.

5.1. Обобщающее повторение морфологии. Части речи.

1. Какая часть речи отвечает на вопрос кто? И что? и обозначает предмет?

- А) Местоимение
- Б) Имя числительное
- В) Имя прилагательное
- Г) Имя существительное+

2. Количество частей речи в русском языке?

- А) 10+
- Б) 11
- В) 8
- Г) 9

3. Выберите строку, в которой указаны служебные части речи:

- А) Местоимение, союз, предлог
- Б) Междометие, глагол, частица
- В) Предлог, союз, частица+
- Г) Частица, союз, наречие

4. Выберите вариант, где указаны самостоятельные части речи.

- А) Глагол, частица, имя числительное
- Б) Наречие, местоимение, предлог
- В) Имя существительное, частица, предлог
- Г) Глагол, наречие, местоимение+

5. Какой раздел русского языка изучает части речи?

- А) Синтаксис
- Б) Фонетика
- В) Морфология+
- Г) Словообразование

6. Отметьте, какие части речи склоняются?

- А) Местоимение, деепричастие, имя числительное
- Б) Причастие, наречие, союз
- В) Имя прилагательное, местоимение, предлог
- Г) Имя существительное, имя числительное, местоимение+

7. Какие части речи являются неизменяемыми и самостоятельными?

- А) Наречие, местоимение
- Б) Наречие, деепричастие+
- В) Глагол, местоимение
- Г) Имя существительное

8. Какое существительное не образует форму мн.ч.?

- А) Вино, синева.
- Б) масло, квартира.
- В) окно, зарево.
- Г) счастье, белизна.+

9. Каким образом появляются страдательные причастия прошедшего времени

- А) с помощью суффиксов –нн, –енн, –т.+
- Б) с помощью суффиксов –вш, –ш.
- В) с помощью суффиксов –ущ, –ющ, –ащ, –ящ.
- Г) с помощью суффиксов –ем, –им.

10. Для какой части речи характерны следующие морфологические признаки: качественное, относительное, притяжательное.

- А) имя числительное
- Б) местоимение
- В) наречие

Г) имя прилагательное+

11. Выберите из данных слов качественные прилагательные

А) золотой, крутой, картинный

Б) сочный, мрачный, весёлый+

В) волчий, мамин, прелестный

Г) медвежий, стальной, красный

12. Выберите то предложение, которое содержит прилагательное в сравнительной степени

А) Выпал белый снежок на тонкий ледок

Б) В лесу берёза выше и стройнее.+

В) Золотой человек был найден вблизи Алматы.

Г) Сегодня у меня счастливый день.

13. Какая часть речи обозначает количество, порядок предметов при счёте?

А) местоимение

Б) имя числительное+

В) имя прилагательное

Г) глагол

14. Причастия, образующиеся от основы настоящего времени глагола при помощи суффиксов: -ущ, ющ, ащ, ящ:

А) действительные причастия прошедшего времени

Б) действительные причастия настоящего времени+

В) страдательные причастия прошедшего времени

Г) страдательные причастия настоящего времени.

15. Как называется часть речи, обозначающая признак действия, признак предмета, признак другого признака.

А) имя прилагательное

Б) наречие+

В) глагол

Г) причастие

16. Выберите числительное.

А) пять+

Б) пятёрка

В) впятёром

Г) пятерня

17. Какое из данных местоимений — притяжательное?

А) себя, своих, чьи?

Б) свой, он, мне.

В) что? какой? Мне.

Г) наш, мой, твой.+

18. Что из ниже перечисленного пишется через дефис?

А) прилагательные первой частью которых является наречие на -о;

Б) прилагательные, образованные из сочетаний слов с сочинительной связью;+

В) прилагательные первой частью которых является числительное;

Г) прилагательные, образованные от сложных имен существительных.

19. Какой из данных разрядов местоимений включает только одно слово?

А) вопросительное

Б) возвратное+

В) указательное

Г) относительное

20. Выберите верный вариант написания слов: грущу по ва., тоскуешь по на., скучает по ва., были в гостях у (-н) её

А) с, м, с, -.

Б) с, с, м, н.+

В) с, с, с, н.

Г) с, с, с, -.

21. Выберите наречие с буквой –а на конце

А) начать снов.., слюгк.. подпрыгнуть.+

Б) запрост.. зйти, вытереть досух..

В) крепк.. закрутить, наблюдать издалек..

Г) искренн.. поинтересоваться, начать сначал..

22. Выберите глаголы 2 спряжения

А) слышать, обидеть.+

Б) стелить, дарить.

В) строить, забежать.

Г) искать, держать.

23. Отметьте глаголы совершенного вида

А) Ранить, уходить.

Б) задеть, кричать.

В) казнить, плыл.

Г) написал, положить.+

24. Выберите видовую пару глагола

А) перечитывать-перечитать.+

Б) искать-находить.

В) замедлить-помедлить.

Г) гадать-отгадывать.

25. Какие из данных глаголов обладают категорией рода?

А) глаголы настоящего времени

Б) глаголы совершенного вида

В) глаголы непереходные

Г) глаголы прошедшего времени+

26. Какой из данных глаголов оканчивается на –ут в форме 3л. мн.ч. настоящего времени.

А) колоть-кол..т.

Б) бриться-бре..тся.

В) слышать-слыш..т.

Г) плакать-плач..т.+

27. Какие глаголы могут иметь форму времени?

А) в повелительном наклонении;

Б) в изъявительном наклонении;+

В) сослагательном наклонении;

28. Укажите вариант ответа в котором все прилагательные пишутся с двумя буквами «н»:

А) камен(-нн)ый, песчан(-нн)ый, традиционный;

Б) маслян(-нн)ый, осен(-нн)ий, здоровен(-нн)ый;

В) семен(-нн)ой, времен(-нн)ый, торжествен(-нн)ый;+

Г) комарин(-нн)ый, оловян(-нн)ый, деревян(-нн)ый.

Тема6.4.Трудные случаи русской пунктуации.

1. В каком случае перед союзом «КАК» ставится запятая?

1) Я долго смотрел__как тлели угли костра.

2) Стали его искать, а он__как в воду канул.

3) Я страдал за милого, доброго Ивана Андреевича__как за сына.

4) Я помню, как вместе мы ходили в школу и__как играли в родном дворе.

2. В каком случае перед «КАК» ставится запятая?

1) Среди друзей он известен__как хороший шахматист.

2) Косой дождь, гонимый ветром, лил__как из ведра.

- 3) И осень, ясная__как знаменье, к себе приковывает взоры.
- 4) Героическая оборона Севастополя войдет в историю России__как одна из самых ярких ее страниц.

3. В каком случае перед «КАК» ставится запятая?

- 1) Его приняли в доме__как родного.
- 2) Твои слова для меня__как острый нож по сердцу.
- 3) Национальной науки нет__как нет и национальной таблицы умножения.
- 4) Культура исследуется целым рядом наук__как социальное явление.

4. В каком случае перед «КАК» запятая не ставится?

- 1) Видно было__как пробивается сквозь землю нежная весенняя трава.
- 2) Я знал красавиц недоступных, холодных, чистых__как зима.
- 3) Этот человек, испытав много страданий, умер__как герой.
- 4) Некрасов__как всякий литературный новатор__был крепко связан с традициями своих великих предшественников.

5. В каком случае перед «КАК» запятая не ставится?

- 1) Таруса вошла в историю нашего искусства__как место жизни и творчества многих прекрасных поэтов и писателей.
- 2) Лепестки маков летели по ветру легкими стаями__как мотыльки.
- 3) В этот вечер вся жизнь мне мила__как приятная память о друге.
- 4) Я__как опытный журналист__сразу придумал заголовок для сенсационной статьи.

6. В каком случае перед союзом «КАК» запятая не ставится?

- 1) Аудиторские фирмы располагают__как правило__высококвалифицированными юристами и экономистами.
- 2) Судья вправе__как вынести предупреждение спортсмену, так и окончательно дисквалифицировать его.
- 3) По мнению российских ученых, современное положение дел в экономике не что иное__как очередной кризис.
- 4) Толстой__как подлинный художник__обладал способностью видеть то, чего никто не замечал.

7. В каком случае дано правильное объяснение пунктуации перед союзом «КАК» (знаки препинания не расставлены)?

Новое здание построенное на Кутузовском проспекте предстает как образец современной архитектуры.

- 1) Запятая нужна, так как союз как входит в состав сравнительного оборота.
- 2) Запятая не нужна, так как союз как входит в состав сказуемого.
- 3) Запятая нужна, так как союз как входит в состав приложения со значением причины.
- 4) Запятая не нужна, так как союз как входит в состав устойчивого сочетания.

8. В каком случае дано правильное объяснение пунктуации перед союзом «КАК» (знаки препинания не расставлены)?

Дубровский овладев бумагами француза смело явился как мы уже видели к Троекурову.

- 1) Запятая нужна, так как союз как входит в состав сравнительного оборота.
- 2) Запятая нужна, так как союз как входит в состав придаточного предложения.
- 3) Запятая нужна, так как союз как входит в состав вводной конструкции.
- 4) Запятая нужна, так как союз как входит в состав приложения со значением причины.

9. В каком случае дано правильное объяснение пунктуации перед союзом «КАК» (знаки препинания не расставлены)?

Бетон еще в глубокой древности был известен как прекрасный строительный материал.

- 1) Запятая нужна, так как союз как входит в состав сравнительного оборота.
- 2) Запятая не нужна, так как союз как имеет значение «в качестве».
- 3) Запятая нужна, так как союз как входит в состав приложения со значением причины.
- 4) Запятая не нужна, так как союз как входит в состав сказуемого.

10. В каком предложении есть пунктуационная ошибка?

- 1) На временное исчезновение его она смотрела как на неприятное, случайное обстоятельство.
- 2) Я видел, как звезды стали туманиться и терять свою лучистость.
- 3) Народу в вагоне было, как сельдей в бочке.
- 4) Под ним, как океан, синее степь кругом

11. В каком предложении есть пунктуационная ошибка?

- 1) Каждая фигура двигалась в трех измерениях, как раньше двигалась в двух.
- 2) Скрип колёс по завьюженным кручам показался певучим как голос скрипки.
- 3) Слышно, как редкие капли срываются с козырька над входом.
- 4) Остальные, как видно, нарочно применялись к его бегу, не желая оставить одного

12. В каком предложении есть пунктуационная ошибка?

- 1) В отличие от западного, российский компьютерный рынок растёт, как на дрожжах.
- 2) В середине 19 века термодинамика полностью сформировалась как наука.
- 3) Посмотри, как внизу черёмуха цветёт.
- 4) Каждая черта Ассоль была выразительно легка и чиста, как полёт бабочки.

1. 1); 2. 3); 3. 3) ;4. 3); 5. 1); 6. 2); 7. 2); 8. 3) ;9. 2); 10. 3); 11. 2); 12. 1)

Критерии оценивания:

- «5» - 80% - 100% правильных ответов
- «4» - 60% - 80% правильных ответов
- «3» - 40% - 60% правильных ответов
- «2» - менее 40% правильных ответов

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Контрольные работы
по дисциплине Родной язык

Тема 2.1. Обобщающее повторение фонетики, орфоэпии, графики, орфографии.

1. Спишите слова, поставьте в них ударение.

Августовский, каталог, сведущий, пахота, иконопись, филистер, аристократия, христианин, торты, красивее, диспансер, звонят, информировать, форзац, квартал, каучук, приняться, колосс, досыта, триптих, партер, сосредоточение, договорный, щебень, цемент, балованный, откупорить, сироты, изобретение, кремень, кредитор, агент, ходатайствовать, добела, склады, анатом, игрище, хлопоты, кашлянуть, плато, донизу, алфавит, договор, газопровод, досуг, знамение, гастрономия, береста, эпилог, драматургия.

Тема 8.2. Владение нормами современного русского языка. Речевой этикет.

Структура контрольной работы в общем виде включает:

- титульный лист
- содержание
- введение
- основную часть
- заключение
- список литературы.

Содержание должно включать перечень всех имеющихся в тексте контрольной работы наименований разделов, подразделов и пунктов с соответствующими номерами. Справа от наименований разделов, подразделов и пунктов контрольной работы необходимо указывать номера страниц, на которых они начинаются.

Во введении контрольной работы обосновывается актуальность исследуемой темы, степень ее научной новизны, анализируется объект и предмет исследования, определяется цель и задачи контрольной работы, отражается информационная база, методы сбора материала и проведения исследования, которыми пользовался студент при выполнении контрольной работы. Объем введения не должен превышать 2 страниц.

В основной части контрольной работы рассматривается научное содержание темы на основе обобщения литературных источников и дается анализ современного состояния исследуемого предмета. Студенту в контрольной работе необходимо представить собственную оценку знаний по выбранной теме, которыми располагает современная российская и зарубежная наука. Выполняя контрольную работу, необходимо продемонстрировать умение правильно, кратко и четко излагать усвоенный материал, выделяя основные положения. Не следует включать материалы, не имеющие отношения к рассматриваемой теме, что снижает ценность контрольной работы.

В заключении контрольной работы подводятся итоги исследования, формулируются основные выводы и намечаются перспективы дальнейшего изучения темы.

Контрольная работа выполняется студентом на основе изучения разнообразных источников, учебной и специальной литературы по теме. Список использованных источников и литературы должен быть в конце работы. Он должен включать в себя все материалы,

используемые студентом в процессе написания работы, расположенные в алфавитном порядке. Необходимо использовать не менее 3-х источников. При выполнении контрольной работы не допускается переписывание литературы, за исключением цитат, которые должны соответствующим образом оформляться. Студенту необходимо творчески осмыслить изученную литературу и изложить содержание контрольной работы самостоятельно. Он должен быть ориентирован на обязательное использование при предварительной проработке вопросов темы конспектов лекций и дополнительных материалов.

1. Определите понятия «язык/речь».
2. Как вы понимаете понятие «речевой этикет»?

Тема 6.2. Односоставное и неполное предложение.

1. Расставить знаки препинания . Выделив грамматические основы, укажите односоставные и неполные предложения.

Русский Север... Эту землю с великим трудом отвоёва..ую у леса у болот у моря в старину называли Двинское Заволочье и старательно украшали.⁴ Дивные прославле..ые на весь мир каме..ые и дерева..ые храмы бе..подобные бревенч..тые дома богатыри построе..ые без единого гвоздя дома крепости с коньком горделиво во..седавш..м на крыше. На передках села амбары выстроившиеся целой улицей.

Нельзя (не)вспомнить такую жемчужину северного зодчества как Соловки. Этот арх..тектурный комплекс после революци.. 1917 года варварски перестраивали и разрушали пр..вратив в лагерь для политзаключё..ых. Сегодня Соловкам возвращают его первозда..ый облик.

2. Определите тип односоставных предложений, форму сказуемых. Укажите неполные предложения.

1. В темноте надыхали - с окошек лило ручьями.
2. Справа был болотистый лес, слева – красноватые стволы утёсов.
3. Печально было являться вестником гибели мужа и отца.
4. Люблю тебя, пустынный уголок, приют спокойствия, трудов и вдохновенья...
5. То ли жарко, то ли зябко, не понять , а сна всё нет.
6. На чужой стороне и сокола зовут вороною.
7. От ночных мыслей чувствуешь себя деревом с гнилой сердцевиной.
8. В темноте, в углу каморки на полу боец в крови.
9. Ещё один взмах веслом – и лодка уткнулась в песчаный берег.
10. Не спеши языком, торопись делом.

Критерии оценивания:

Оценка «5» - выставляется, в случае если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала по предложенным вопросам; хорошо владеет основными историческими терминами и понятиями; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемых вопросов и заданий; показывает умение формулировать выводы и обобщения по теме заданий.

Оценка «4» - ставится, если: ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: есть недочеты в интерпретации материала учебного курса; не полностью раскрыт смысл предлагаемых вопросов и заданий.

Оценка «3» - выставляется при наличии несерьезных упущений в процессе изложения материала; удовлетворительном знании базовых терминов и понятий курса; если есть недочеты в интерпретации материала учебного курса.

Оценка «2» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения материала; неудовлетворительном знании базовых терминов и понятий курса, отсутствии логики

и последовательности в изложении ответов на предложенные вопросы; если не выполнены один или несколько структурных элементов контрольной работы.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»
Задания
по дисциплине Родной язык

Тема 7.2. Научный стиль речи.

Определите, какой текст относится к научному стилю речи?

ТЕКСТ 1.

О целесообразности внедрения в лесокультурное производство ягодников свидетельствует передовой опыт алтайских лесоводов по созданию государственных лесных полос в сухой Кулундинской степи с участием этих ягодников в опушечных рядах. Во всяком случае, местное население с большой благодарностью оценивает такое мероприятие, ежегодно до последней ягодки собирая обильный урожай смородины, золотистой облепихи, не повреждая кустарников.

ТЕКСТ 2.

Разговорная речь широко использует просодические средства для выделения различных по степени важности элементов высказывания. Наиболее динамически выделенными во фразе являются слова, принимающие на себя синтагматическое ударение, они, как правило, являются смысловым центром высказывания, коммуникативным ядром.

ТЕКСТ 3.

Согласно Гражданскому кодексу Российской Федерации, обществом с ограниченной ответственностью (далее – ООО) признается учрежденная одним или несколькими лицами коммерческая организация, уставный капитал которой разделен на доли определенными учредительными документами.

ТЕКСТ 4.

Для передачи, приема и записи оперативной информации используется телефонограмма – официальное сообщение, переданное по телефону. Если разговор по телефону – это диалог, то телефонограмма – это письменная фиксация монолога по телефону, регламентированного во времени. Обязательными для телефонограммы являются: наименование учреждений адресанта и адресата; реквизит «от кого» и «кому» с указанием должности; время передачи и приема телефонограммы; должности и фамилии передавшего и принявшего телефонограмму; номера телефонов; текст и подпись.

ТЕКСТ 5.

Мы сидели у Дарьи, самой старой из старух. Лет своих в точности никто из них не знал, потому что точность эта осталась при крещении в церковных записях, которые потом куда-то увезли, – концов не найдешь. О возрасте своем старухи говорили так:

– Я уж Ваську на загорбке таскала, когда ты на свет родилась. Я уж в памяти находилась, помню.

ТЕКСТ 6.

Буду говорить о состоянии культуры в нашей стране и главным образом о гуманитарной, человеческой ее части. Без культуры в обществе нет и нравственности. Без элементарной нравственности не действуют социальные и экономические законы, не выполняются указы, не может существовать современная наука, ибо трудно, например, проверить эксперименты, стоящие миллионы, огромные проекты «строек века» и так далее. Должна быть долгосрочная программа развития культуры в нашей стране.

ТЕКСТ 7.

На реке было прохладно и тихо. За лугами, в синеющей роще, куковала кукушка. У берега зашуршали камыши, и из них медленно выплыла лодка. Седенький старичок в очках и поломанной соломенной шляпе сидел в ней, рассматривая удочку. Он поднял ее и соображал что-то, лодка остановилась и вместе с ним, с его белой рубашкой и шляпой, отразилась в воде.

ТЕКСТ 8.

2002-й год показал: прикладным наукам пора объединиться в противостоянии не только терроризму, но и природным стихиям. Всемирная метеорологическая организация призналась, что предсказывать катаклизмы не в ее силах. Если раньше аномальные погодные явления случались только в Африке и Австралии, то теперь никакой континент от них не застрахован.

ТЕКСТ 9.

Разработать теорию единого поля, то есть доказать математически, что нет отдельного магнитного поля, электрического и даже биополя, а все это проявления Единого энергетического поля Вселенной, было любимой и неосуществленной мечтой Эйнштейна. Мечтал, но не успел...

ТЕКСТ 10.

В ответ на Ваш запрос о дивидендах по акциям предприятия «Форум» и по акциям инвестиционного фонда сообщаем следующее. В 1999 году значительные инвестиции (более 300 млн. руб.) были направлены на модернизацию предприятия, на приобретение нового оборудования и технологий «ноу-хау». В связи с этим в 2000 году выплата дивидендов акционерам будет временно приостановлена, так как вся прибыль предприятия «Форум» пойдет на развитие производства.

ТЕКСТ 11.

От земледельческих работ освобождала крестьян осень, награждая за труды временным отдыхом. Щедрая, богатая, она украшала землю золотым нарядом. Наступала пора веселых свадеб. Чтобы проверить сметливость, наблюдательность, ум жениха и невесты, очень часто прибегали к излюбленному в народе приему – загадыванию загадок.

Г. Науменко.

ТЕКСТ 12.

Громадная мощность импульсных лазеров позволяет проводить лазерную локацию Луны. Это помогает определять фундаментальные параметры системы «Земля – Луна» и на этой основе решать многие проблемы геодинамики, геодезии, астрономии.

ТЕКСТ 13.

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.

Д. С. Лихачев.

ТЕКСТ 14.

Расписка

Настоящая расписка дана библиотеке школы № 12 в том, что мною, старостой 10 класса Петровой Еленой, получено для класса 20 (двадцать) экземпляров книг И. А. Бунина «Темные аллеи» сроком на 10 дней.

15.04.2003. Е. Петрова

Тема 3.2 Графика, орфография

- Правописание безударных гласных в корне.
- Непроверяемые безударные гласные в корне.
- Чередующиеся гласные в корне.

Вставьте пропущенные буквы:

Разр...дить обстановку, р...птать на судьбу, ув...дание красоты, разв...вающиеся флаги, др...жать от холода, ч...столюбивые мечты, м...лодушный поступок, разр...дить лес, пос...дел у костра, прим...рять кроссовки; к...вычки, в...н...грет, тр...нсп...рант, см...тение, иде.логия,

инт...лл...генция, пр...в...легия, об...яние, лаб...ринт; распол...гался недалеко, изл...жить план, это его не к...сается, встать ни свет ни з...ря, вск...чить на ск...куна, обм...кнуть кисть в краску, заг...рать на берегу моря, зар...внять яму.

Критерии оценки:

- «5» - допущена 1 ошибка стилистическая, 1 ошибка орфографическая.
- «4» - допущены 2 ошибки стилистические, 2 ошибки орфографические.
- «3» - допущены 3 ошибки стилистические, 3 ошибки орфографические.
- «2» - допущено более 3-х ошибок.

Тема 6.3. Употребление сложносочиненных предложений в речи.

1. Спишите, расставляя пропущенные знаки препинания, графически объясните их постановку

Иногда казалось что он на постоялом дворе что ночной дождь шумит по навесу ворот и поминутно дергается звонит колокол над ним потому что приехали воры привели в эту непроглядную темь его жеребца и если узнают что он тут убьют его. Старик ходил под окнами с колотушкой но то казалось что он где-то далеко то Буян захлебываясь рвал кого-то с бурным лаем убежал в поле и вдруг снова появлялся под окнами и будил упорно брехал стоя на одном месте. Как только доходило до того чтобы встать гуще и чаще начинал стрекотать дождь гонимый ветром из темных полей и милей отца-матери казался сон.

2. Спишите, расставляя пропущенные знаки препинания.

Мы подумали что если сдадим вовремя зачеты то успеем подготовиться к экзаменам.

Подул сильный ветер и когда поднялся страшный столб пыли мы остановились.

3. Спишите, вставив пропущенные знаки препинания между частями бессоюзного сложного предложения.

Желаешь себе добра не делай зла другому.

Самое главное было сделано мы переправились через реку.

Чин следовал ему он службу вдруг оставил.

Учись, мой сын наука сокращает нам опыты быстротекущей жизни.

Для рыбы нужна чистая вода будем охранять наши водоем.

Критерии оценки

- «5» - допущена 1 пунктуационная ошибка.
- «4» - допущены 2-3 пунктуационные ошибки.
- «3» - допущено 4- 5 пунктуационных ошибок.
- «2» - допущено 6 и более пунктуационных ошибок.

Тема 4.2. Способы словообразования.

1. Определите способ образования слова ЖИЗНЕННЫЙ?
2. Определите способ образования слова ЛЕГКО?
3. Определите способ образования слова РАЗРАБОТКА?
4. Определите способ образования слова ИЗГОТОВЛЕНИЕ?
5. Каким способом образовалось слово СООТЕЧЕСТВЕННИК?
6. Каким способом образовалось слово ПРОЕЗД?
7. Каким способом образовано слово ВЗРЫВ?
8. Каким способом образовано слово ЛЕДОКОЛ?
9. Каким способом образовано выделенное слово в предложении В ТЕЧЕНИЕ дня погода не изменилась?
10. Из данных предложений выпишите слово, образованное суффиксальным способом.

(1) Подошел день отъезда. (2) Было осеннее утро. (3) Тёплое и неяркое. (4) Нам было жаль расставаться с озером.

11. Из предложений 1-5 выпишите слово, образованное приставочным способом.

(1) Много любопытного было в доме. (2) Были там заводные китайские человечки. (3) Погонится один за другим и машет палкой. (4) А мы смотрим, смеёмся. (5) Очень любили мы бывать в этом доме.

12. Из предложений 3-5 выпишите слово, образованное бессуффиксным способом.

(3) Синее-синее небо, яркое солнце. (4) Уезжать не хотелось. (5) Но отъезд был назначен на ближайший вторник.

13. Из данного предложения выпишите слово, образованное приставочно-суффиксальным способом.

Между тем у меня была душа своя, и я знал о ней с очень далекого времени, почти с детства, когда проливал потихоньку слезы о том, что я вышел на свет не такой, как все.

14. Из предложений 1-3 выпишите слово, образованное приставочно-суффиксальным способом.

(1) Современная молодежь, поглощённая компьютерами, совсем перестала читать. (2) Спросите у молодого человека, какую книгу он читает? (3) В лучшем случае вы услышите, что какой-нибудь карманный детектив или любовный роман.

15. Из предложений 7-10 выпишите слово, образованное бессуффиксным способом.

(7) Ранним утром мы шли вдоль реки. (8) Несколько чаек кружили высоко в небе. (9) Вдоль берега летали бабочки и стрекозы. (10) Тишь кругом и красота.

16. Из предложений 1-3 выпишите слово, образованное приставочно-суффиксальным способом.

(1) Много наших соотечественников жили в эмиграции в большой нужде. (2) Бывшие генералы, графы и князья готовы были на любую работу. (3) Но мало кто мог её найти.

17. Из предложений 6-8 выпишите слово, образованное приставочным способом.

(6) Ведь не даром, скажем, Эйнштейн вдохновлялся творчеством Достоевского. (7) Мне приходилось говорить с Романом Осиповичем Якобсоном. (8) Он перед началом работы любовался живописью Ларионова или Гончарова.

18. Из предложений 1-3 выпишите слово, образованное приставочным способом.

(1) Все знали, что вечером Сергей уедет. (2) Маша долго ждала от него весточки. (3) И вот однажды глухой осенью...

19. Из предложений 1-3 выпишите слово, образованное суффиксальным способом.

(1) Впереди нас ждали ещё километры пути. (2) Мы присели отдохнуть и разожгли костёр. (3) Дымок окутал поляну.

Критерии оценки

«5» - допущена 1 ошибка.

«4» - допущены 2-3 ошибки.

«3» - допущено 4-5 ошибок.

«2» - допущено 6 и более ошибок.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»
Круглый стол
по дисциплине Родной язык

Тема 7.2. Научный стиль речи.

Рекомендации для проведения «круглого стола»:

Для проведения «круглого стола» студенты делятся на 2 группы. Общим голосованием студенты выбирают ведущего «круглого стола». Каждая группа выбирает себе темы для обсуждения. Они готовятся высказать свою точку зрения на обсуждаемую проблему, а в дальнейшем сформулировать либо общее мнение, либо четко разграничить разные позиции сторон.

Вопросы для обсуждения:

- 1) Дайте определение жанров научного стиля речи.
- 2) Дайте определение понятия «научный стиль речи».

Критерии оценки

«**Отлично**» - вопрос раскрыт полностью, при ответе обучающийся продемонстрировал информационную готовность к обсуждению.

«**Хорошо**» - вопрос раскрыт, однако нет полного описания всех необходимых элементов.

«**Удовлетворительно**» - вопрос раскрыт не полно, присутствуют грубые ошибки, однако есть некоторое понимание раскрываемых понятий.

«**Неудовлетворительно**» - ответ на вопрос отсутствует или в целом не верен.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»
Темы презентаций
по дисциплине Родной язык

Тема 8.1. Основные качества хорошей речи.

1. Содержания понятия «Ораторское искусство».
2. Античная риторика.
3. Упражнения артикуляционной гимнастики.
4. Формы общения с аудиторией.
5. Содержание, этапы, основные принципы работы над текстом.

Критерии оценки:

«Отлично» - ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный.

«Хорошо» - ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки.

«Удовлетворительно» - результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности, ответ несвязный. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление.

«Неудовлетворительно» - результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»
Упражнения
по дисциплине Родной язык

Тема 7.1. Текст. Абзац. Виды преобразования текста

Упражнение 1.

1. Внимательно прочитайте.
2. Восстановите правильный порядок абзацев и подумайте, как объяснить свое решение.
3. Вставьте пропущенные буквы, расставьте недостающие знаки препинания.
4. Запишите тезисный план текста или сжатый пересказ.

С Колей Гумилевым своим будущим мужем первым мужем Аня позн_комилась в 1904 году в сочельник. Ходили покупать игрушки для елки. Был чудес(?)ный солнечный день. Легкая пороша выпала ночью а утром еще сыпались мелкие и редкие снежинки. В лучах солнца они к_зались золотистыми (не)натуральными словно нарез_ыми из фольги.(3)

Аня помнила из ра_казов матер_ что она родилась на юге под Одессой и уже годовалым ребенком была перев_зена на север в Царское Село в сырое великолепие царстве_ых парков под чьей сенью гулял среди лицеистов ю_ый Александр Пушкин.(1)

Но это будет много позже а пока он всего лишь если и не гадкий то серый утенок ищущий встреч с этой девочкой с пухленькими губками. А она уход_т избега_т его. Почему?(8)
(На)встречу шли мальчики Гумилевы. Пошли вместе. Аня н_чуть (не)была заинтересована этими щ_голеватыми гимназистами свысока заносч_во посматр_вавшими на девочек. Не заинтересовал ее и самый плечистый из них Коля Гумилев.(4)

После этой встреч_ Коля Гумилев стал поджидать Аню Горенко искать с ней (в)роде бы случайных встреч. Девочка упрямо избегала его. Ане он (не)нравился вероятно в этом возр_сте девушкам нрав_(ть,т)ся разоч_рова_ые молодые люди старше двадцати пяти лет. А Коля Гумилев был в этот ра_ий пери_д несколько дерев_ым высокомерным (с)виду и очень (не)увере_ым внутри. Роста высокого худощав с очень красивыми руками несколько удлине_ым бледным лицом не очень заметной внешности но не лише_ой элегантности. Блондин каких на севере можно часто встретить.(6)

Аня в подр_стковом возрасте была н_чем (не)пр_мечательна. Тихоня замкнутая ст_снительная девочка... Только близкие знали что эта тихоня лазала по деревьям как кошка а в воде чу_ствовала себя как рыба.(2)

Не так отнесся Коля к этой встрече. Его мгнове_о смутили пухлые губки... Нежное лич_ко... Волосы... В ее облик_ было что-то (не)высказа_ое печальное таинстве_ое... Нельзя было (не)влюби(ть,т)ся в эту име_о в эту хрупкую девочку...(5)

Позже возмужав и пройдя суровую к_влерийскую школу он сделался лихим наез(?)ником храбрым офицером. Благодаря своей пр_восходной дли_ой фигуре и широким плечам Гумилев был очень пр_ятен и даже интересен особе_о в мундире.(7)

Упражнение 2.

Прочитайте текст. Проанализируйте, какая связь (цепная или параллельная) преобладает между частями текста. Найдите ключевые слова, объединяющие предложения. Подчеркните их.

Это было странное, загадочное существо – царскосельский лейб-гусар, живший на Колпинской улице и ездивший в Петербург верхом, потому что бабушке казалась опасной железная дорога, хотя не казались опасными передовые позиции, где, кстати говоря, поручик Лермонтов был представлен к награде за храбрость. Он не увидел царские парки с их растреллиями, камеронами, лжеготикой, зато заметил, как «сквозь туман кремнистый путь блестит». Он оставил без внимания знаменитые петергофские фонтаны, чтобы, глядя на Маркизову Лужу, задумчиво произнести: «Белеет парус одинокий...».

Он, может быть, много и недослушивал, но твердо запомнил, что «пела русалка над синей рекой, полна непонятной тоской...».

Он подражал в стихах Пушкину и Байрону – и вдруг начал писать нечто такое, где он никому не подражал, зато всем уже целый век хочется подражать ему. Но совершенно очевидно, что это невозможно, ибо он владеет тем, что у актера называется «сотой интонацией». Слово слушается его, как змея заклинателя: от почти площадной эпиграммы до молитвы. Слова, сказанные им о влюбленности, не имеют себе равных ни в какой из поэзий мира.

Упражнение 3.

Проведите работу с текстом о жизненном пути писателя: а) выявите в отрывке признаки текста, его тему и основную мысль. б) выделите микротексты и ключевые слова, составьте план.

Биография М.А. Шолохова

Родился Михаил Александрович 11 (24) мая 1905 года на хуторе Кружилин Войска Донского Вешенской области в семье казаков. Мать родом из украинской крестьянской семьи, служила горничной, которую против воли выдали замуж за казака-атамана Кузнецова, но она ушла от него к богатому «иногороднему» приказчику, управляющему паровой мельницей Шолохову, выходцу из Рязанской губернии, выращиваемому пшеницу на казачьей земле.

Их новорожденному внебрачному сыну Михаилу вначале была присвоена фамилия первого мужа матери и мальчик считался «сыном казака» по всем казачьим привилегиям и только в 1912 году он стал называться «сыном мещанина» после того, как Кузнецов ушел из жизни и настоящий отец усыновил его.

Детские и юношеские впечатления Шолохова оказали большое влияние на формирование его личности как писателя. Безграничные просторы родной земли, донские степи и зеленеющие берега Дона навсегда покорили его сердце. С малых лет он впитывал ежедневный труд на земле, родной говор и душевные казачьи песни.

Образование в четыре класса и незванная война — тяжелая участь целеустремленного писателя. Позже он скажет «Поэты рождаются по-разному», или «Я, например, родился из Гражданской войны...»

Перед революцией вся семья Шолоховых поселилась в Плешакове Еланской станицы на хуторе, где глава семьи работал управляющим мельницы. Отец часто брал своего сына в поездки по Дону и много времени проводил с ним на каникулах. На этих поездках будущий писатель познакомился с пленным чехом Ота Гинсом и Давидом Михайловичем Бабичевым, которые спустя много лет вошли в его роман «Тихий Дон» под именами Штокмана и Давыдки-вальцовщика. Позже Шолохов учится в гимназии и церковно-приходской школе.

Уже гимназистом Шолохов знакомится с семьей Дроздовых и его хорошими друзьями становятся братья Павел и Алексей. Но дружба оказывается недолгой из-за трагических обстоятельств, которые были связаны с Гражданской войной, развернувшейся на Дону. Старший брат Павел Дроздов погибает в первых боях при вступлении Красной Армии в родные хутора. Позже Шолохов напишет о нем в «Тихом Доне» под именем Петра Мелехова.

Упражнение 4.

Проследите за развитием действия в рассказе А. Ахматовой. Можно ли этот отрывок назвать текстом? Докажите свое мнение, укажите основные признаки текста.

Это было странное, загадочное существо – царскосельский лейб-гусар, живший на Колпинской улице и ездивший в Петербург верхом, потому что бабушке казалась опасной железная дорога, хотя не казались опасными передовые позиции, где, кстати говоря, поручик Лермонтов был представлен к награде за храбрость. Он не увидел царские парки с их растреллиями, камеронами, лжеготикой, зато заметил, как «сквозь туман кремнистый путь блестит». Он оставил без внимания знаменитые петергофские фонтаны, чтобы, глядя на Маркизову Лужу, задумчиво произнести: «Белеет парус одинокий...».

Он, может быть, много и недослушивал, но твердо запомнил, что «пела русалка над синей рекой, полна непонятной тоской...».

Он подражал в стихах Пушкину и Байрону – и вдруг начал писать нечто такое, где он никому не подражал, зато всем уже целый век хочется подражать ему. Но совершенно очевидно, что это невозможно, ибо он владеет тем, что у актера называется «сотой интонацией». Слово слушается его, как змея заклинателя: от почти площадной эпитафии до молитвы. Слова, сказанные им о влюбленности, не имеют себе равных ни в какой из поэзий мира.

Это так неожиданно, так просто и так бездонно:

Есть речи – значенье

Темно иль ничтожно.

Но им без волненья

Внимать невозможно.

Если бы он написал только это стихотворение, он был бы уже великим поэтом.

Я уже не говорю о его прозе. Здесь он обогнал самого себя на сто лет и в каждой вещи разрушает миф о том, что проза – достояние лишь зрелого возраста. И даже то, что принято считать недоступным для больших лириков, – театр, – ему было подвластно.

...До сих пор не только могила, но и место его гибели полны памяти о нем. Кажется, что над Кавказом витает его дух, перекликаясь с духом другого великого поэта:

Здесь Пушкина изгнанье началось

И Лермонтова кончилось изгнанье...

Критерии оценки:

«5» - допущена 1 ошибка.

«4» - допущены 2 ошибки.

«3» - допущены 3 ошибки.

«2» - допущено более 3-х ошибок.

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Институт транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе
Ж.В.Касимова
«20» июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине **«Информатика»**

специальность: 43.02.14 «Гостиничное дело (квалификация: специалист по гостеприимству) (базовая подготовка)

курс: 1

семестр: 1,2

форма обучения: очная

Воротынец
2019 г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ИНФОРМАТИКА»

1.1. Область применения программы

Программа общеобразовательной учебной дисциплины «Информатика» предназначена для изучения информатики и информационно-коммуникационных технологий в профессиональных образовательных организациях, реализующих образовательную программу среднего общего образования в пределах освоения программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ).

Одной из характеристик современного общества является использование информационных и коммуникационных технологий во всех сферах жизнедеятельности человека. Поэтому в программу дисциплины «Информатика» включено содержание, направленное на формирование у студентов информационной компетентности специалиста (способности индивида решать учебные, бытовые, профессиональные задачи с использованием информационных и коммуникационных технологий), обеспечивающей его конкурентоспособность на рынке труда.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина включена в раздел «общеобразовательная подготовка» учебного плана по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Основной целью изучения дисциплины «Информатика» является формирование у обучающихся представлений о роли информатики и информационно-коммуникационных технологий в современном обществе, приобретение опыта использования информационных технологий в индивидуальной и коллективной учебной и познавательной, в том числе проектной, деятельности.

Для достижения поставленной цели необходимо выполнить следующие задачи: сформировать у обучающихся умение осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; сформировать у обучающихся умение применять, анализировать, преобразовывать информационные модели реальных объектов и процессов, в том числе при изучении других дисциплин; развить у обучающихся познавательные интересы, интеллектуальные и творческие способности путем освоения и использования методов информатики и средств ИКТ при изучении различных учебных предметов; овладеть информационной культурой, способностью анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий, средств образовательных и социальных коммуникаций.

В результате освоения содержания учебной дисциплины «Информатика» студент должен:

уметь: оценивать информацию с позиции ее свойств; анализировать и сопоставлять различные источники информации; соблюдать правила личной безопасности и этики в работе с информацией и средствами коммуникаций в Интернете; отличать представление информации в различных системах счисления; разбивать процесс решения задачи на этапы; определять алгоритмические конструкции, необходимые для решения задачи; анализировать компьютер с точки зрения его аппаратных и программных средств; использовать антивирусную защиту компьютера; производить обмен файлами между пользователями локальной компьютерной сети; организовывать личное рабочее пространство; использовать готовые прикладные компьютерные программы; работать с Интернет-магазином, Интернет-библиотекой, Интернет-турагентством; осуществлять поиск информации с использованием компьютера; использовать почтовые сервисы для передачи информации; использовать возможности сетевого программного обеспечения для

организации коллективной деятельности в глобальных и локальных компьютерных сетях.

знать: о роли информации и информационных процессов в современном обществе; правила техники безопасности и гигиенические нормы при использовании средств ИКТ; основы правовых аспектов использования компьютерных программ и прав доступа к глобальным информационным сервисам; о дискретной форме представления информации; способы кодирования и декодирования информации; методы формального описания алгоритмов; основные алгоритмические конструкции; о компьютерно-математических моделях; способы хранения и обработки данных; об автоматизированных системах управления различного назначения; основные характеристики компьютера; виды программного обеспечения компьютеров; базовые принципы организации и функционирования компьютерных сетей; о технических и программных средствах телекоммуникационных технологий

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 110 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 108 часов;

самостоятельной работы обучающегося 2 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов		
	Всего	1семестр	2семестр
Максимальная учебная нагрузка (всего)	110	52	58
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	108	52	56
в том числе:			
- теоретическое обучение	44	26	18
- практические занятия	64	26	38
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	2	-	2
<i>Аттестация</i>		<i>контр. работа</i>	<i>дифф. зачет</i>

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Информатика»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1 семестр			
РАЗДЕЛ 1.	Информационная деятельность человека	14	
Тема 1.1. Введение. Развитие информационного общества.	Роль информационной деятельности в современном обществе, его экономической, социальной, культурной, образовательной сферах. Основные этапы развития информационного общества.	2	1
Тема 1.2. Развитие технических средств и информационных ресурсов	Этапы развития технических средств и информационных ресурсов. Информационные ресурсы общества. Образовательные информационные ресурсы. Требования техники безопасности и санитарно-гигиенические нормы при работе с компьютером.	2	1
	ПЗ 1. Информационные ресурсы общества. Образовательные информационные ресурсы.	2	
Тема 1.3. Правовые нормы, правонарушения в информационной сфере, меры их предупреждения.	Правовые нормы, относящиеся к информации, правонарушения в информационной сфере, меры их предупреждения. Электронное правительство. Правовые нормы информационной деятельности. Организация обновления программного обеспечения с использованием сети Интернет. Лицензионные и свободно распространяемые программные продукты. Портал государственных услуг.	2	2
	ПЗ 2. Правовые нормы информационной деятельности.	2	
	ПЗ 3. Организация обновления программного обеспечения с использованием сети Интернет.	2	
	ПЗ 4. Портал государственных услуг.	2	
РАЗДЕЛ 2.	Информация и информационные процессы	16	
Тема 2.1. Подходы к понятию информации и измерению информации. Универсальность дискретного (цифрового) представления информации.	Подходы к понятию информации и измерению информации. Информационные объекты различных видов. Кодирование информации. Универсальность дискретного (цифрового) представления информации. Представление информации в двоичной системе счисления.	2	1
	ПЗ 5. Дискретное (цифровое) представление текстовой, графической, звуковой информации и видеoinформации.	2	
Тема 2.2. Принципы обработки информации при помощи компьютера.	Принципы обработки информации компьютером. Арифметические и логические основы работы компьютера.	2	1
Тема 2.3. Алгоритмы и способы их описания.	Алгоритмы и способы их описания. Свойства алгоритмов. Тестирование готовой программы. Программная реализация несложного алгоритма. Программный принцип работы компьютера. Примеры компьютерных моделей различных процессов.	2	1
	ПЗ 6. Программная реализация несложного алгоритма.	2	
Тема 2.4. Хранение информационных объектов на разных цифровых носителях. Архив информации.	Хранение информационных объектов различных видов на разных цифровых носителях. Определение объемов различных носителей информации. Архив информации. Запись информации на компакт-диски различных видов. Файл как единица хранения информации на компьютере. Атрибуты файла и его объем. Учет объемов файлов при их хранении, передаче.	2	2

	ПЗ 7. Файл как единица хранения информации на компьютере. Атрибуты файла и его объем. Архив информации	2	
Тема 2.5. Управление процессами. Представление об автоматических и автоматизированных системах управления.	Управление процессами. Представление об автоматических и автоматизированных системах управления. АСУ различного назначения, примеры их использования.	2	1
РАЗДЕЛ 3.	Средства информационных и коммуникационных технологий	20	
Тема 3.1. Архитектура современного компьютера.	Архитектура компьютеров. Основные характеристики компьютеров. Многообразие компьютеров. Операционная система. Графический интерфейс пользователя. Навигация с помощью программы Проводник.	2	3
	ПЗ 8. Операционная система. Графический интерфейс пользователя.	2	
Тема 3.2 Внешние устройства, подключаемые к компьютеру.	Многообразие внешних устройств, подключаемых к компьютеру. Подключение внешних устройств к компьютеру и их настройка. Использование внешних устройств, подключаемых к компьютеру, в учебных целях. Программное обеспечение внешних устройств.	2	2
	ПЗ 9. Подключение внешних устройств к компьютеру и их настройка	2	
Тема 3.3. Виды программного обеспечения компьютеров.	Виды программного обеспечения компьютеров. Защита информации, антивирусная защита. Компьютерные вирусы	2	2
	ПЗ 10. Стандартное программное обеспечение Windows.	2	
	ПЗ 11. Защита информации. Антивирусная защита	2	
Тема 3.4. Организация работы пользователей в локальных компьютерных сетях.	Объединение компьютеров в локальную сеть. Организация работы пользователей в локальных компьютерных сетях. Работа в локальных компьютерных сетях. Практические навыки обмена файлами между пользователями локальной компьютерной сети	2	2
	ПЗ 12. Работа в локальных компьютерных сетях.	2	
Тема 3.5. Безопасность, гигиена, эргономика, ресурсосбережение.	Безопасность, гигиена, эргономика, ресурсосбережение. Эксплуатационные требования к компьютерному рабочему месту. Профилактические мероприятия для компьютерного рабочего места в соответствии с его комплектацией для профессиональной деятельности	2	1
	Контрольная работа	2	
	Итого за 1 семестр:	52	
2 семестр			
РАЗДЕЛ 4.	Технология создания и преобразования информационных объектов	30	
Тема 4.1. Возможности настольных издательских систем: создание, организация и основные способы преобразования (верстки) текста.	Понятие об информационных системах и автоматизации информационных процессов. Технология обработки текстовой информации. Возможности настольных издательских систем: создание, организация и основные способы преобразования (верстки) текста. Использование систем проверки орфографии и грамматики. Работа с таблицами и графикой в MS Word.	2	3
	ПЗ 13. Работа в текстовом редакторе. Использование систем проверки орфографии и грамматики.	2	
	ПЗ 14. Основные способы преобразования (верстки) текста.	2	

	ПЗ 15. Работа с таблицами и графикой в MS Word	2	
	ПЗ 16. Возможности систем распознавания текстов	2	
Тема 4.2. Возможности динамических (электронных) таблиц. Математическая обработка числовых данных.	Возможности динамических (электронных) таблиц. Математическая обработка числовых данных. Использование различных возможностей динамических (электронных) таблиц: ввод данных и формул в ячейки таблицы. Решение задач в электронных таблицах. Работа с несколькими листами. Вставка, удаление столбцов и строк. Изменение размеров строк и столбцов. Выбор данных для построения диаграмм. Выбор вида диаграмм. Работа с диаграммой. Работа с электронными таблицами как с базами данных	2	3
	ПЗ 17. Ввод данных в ячейку, организация расчетов по формулам, работа с несколькими листами	2	
	ПЗ 18. Средства графического представления статистических данных	2	
	ПЗ 19. Работа с электронными таблицами как с базами данных	2	
	ПЗ 20. Использование возможностей электронных таблиц для выполнения учебных заданий.	2	
Тема 4.3. Представление об организации баз данных и системах управления ими.	Представление об организации баз данных и системах управления базами данных. Структура данных и система запросов на примерах баз данных различного назначения. Организация баз данных. Возможности систем управления базами данных. Поиск данных с помощью фильтров и запросов в базах данных. Формирование запросов для поиска и сортировки информации в базе данных	2	2
	ПЗ 21. Работа с электронными каталогами. Электронные коллекции информационных и образовательных ресурсов.	2	
	ПЗ 22. Организация баз данных. Формирование запросов для поиска и сортировки информации в базе данных.	2	
Тема 4.4 . Представление о программных средах компьютерной графики, мультимедийных средах.	Представление о программных средах компьютерной графики, мультимедийных средах. Создание и редактирование графических и мультимедийных объектов средствами компьютерных презентаций для выполнения учебных заданий.	2	3
	ПЗ 23. Создание, редактирование и демонстрация презентации с помощью MS PowerPoint.	2	
РАЗДЕЛ 5.	Телекоммуникационные технологии	24	
Тема 5.1. Представления о технических и программных средствах телекоммуникационных технологий.	Представления о технических и программных средствах телекоммуникационных технологий. Интернет-технологии, способы и скоростные характеристики подключения, провайдер. Заказ в Интернет-магазине. Примеры работы с Интернет-магазином. Браузер. Примеры работы с Интернет-библиотекой, с Интернет-турагентством.	2	3
	ПЗ 24. Работа с Интернет-магазином, интернет-СМИ, интернет-турагентством.	2	
	ПЗ 25. Работа с Интернет-библиотекой.	2	
Тема 5.2. Поиск информации с использованием компьютера. Программные поисковые сервисы.	Поиск информации с использованием компьютера. Программные поисковые сервисы. Выбор информационно - поисковой системы, проведение поиска и получение результата, анализ источников материалов.	2	3

	ПЗ 26. Осуществление поиска информации и информационного объекта в тексте, файловых структурах, сети Интернет.	2	
Тема 5.3. Передача информации между компьютерами. Проводная и беспроводная связь.	Передача информации между компьютерами. Проводная и беспроводная связь. Электронная почта. Создание ящика электронной почты и настройка его параметров. Формирование адресной книги.	2	3
	ПЗ 27. Создание ящика электронной почты и настройка его параметров. Формирование адресной книги.	2	
Тема 5.4. Возможности сетевого программного обеспечения для организации коллективной деятельности в глобальных и локальных компьютерных сетях	Возможности сетевого программного обеспечения для организации коллективной деятельности в глобальных и локальных компьютерных сетях: электронная почта, чат, <i>видеоконференция, Интернет-телефония</i> . Использование тестирующих систем в учебной деятельности в локальной сети образовательного учреждения. Общение в реальном времени в компьютерных сетях. Организация форумов, общие ресурсы в сети Интернет.	2	3
	ПЗ 28. Использование облачного хранилища данных.	2	
	ПЗ 29. Использование тестирующих систем в учебной деятельности.	2	
Тема 5.5. Сетевые информационные ресурсы	Примеры сетевых информационных систем для различных направлений профессиональной деятельности (системы электронных билетов, банковских расчетов, регистрации автотранспорта, электронного голосования, системы медицинского страхования, дистанционного обучения и тестирования, сетевых конференций и форумов и пр.).	2	2
	ПЗ 30. Использование сетевых информационных систем для различных направлений профессиональной деятельности.	2	
Самостоятельная работа студентов: подготовка к дифференцированному зачету		2	
Дифференцированный зачет		2	
Итого за 2 семестр:		58	
Всего:		110	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины «Информатика» осуществляется в кабинете информатики, в котором имеется возможность обеспечить свободный доступ в Интернет во время учебного занятия и в период внеучебной деятельности обучающихся.

Оборудование кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- компьютеризированное рабочее место преподавателя;
- компьютеризированное рабочее место студента (по количеству обучающихся);
- доска;
- раздаточный материал с указаниями к выполнению практических работ;
- программное обеспечение (Windows 7, MicrosoftOffice2007 Standard).

Технические средства обучения: персональные компьютеры, мультимедиапроектор и экран, принтер.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Трофимов, В. В. Информатика в 2 т. Том 1 : учебник для среднего профессионального образования / В. В. Трофимов ; под редакцией В. В. Трофимова. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 553 с. // ЭБС «IPRbooks» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448997>
2. Трофимов, В. В. Информатика в 2 т. Том 2 : учебник для среднего профессионального образования / В. В. Трофимов ; ответственный редактор В. В. Трофимов. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 406 с. // ЭБС «IPRbooks» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448998>

Дополнительные источники:

1. Цветкова М. С., Информатика и ИКТ: учебник для нач. и сред проф. Образования / М. С. Цветкова, Л. С. Великович. – 4-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 352 с.
2. Колмыкова Е. А., Информатика: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. Образования / Е. А. Колмыкова, И. А. Кумскова. – 10-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 416 с.

Интернет-ресурсы:

1. Интернет – университет информационных технологий. – Режим доступа: www.intuit.ru/department/office/ms2007guide/.
2. Интернет – университет информационных технологий. – Режим доступа: <http://www.intuit.ru/department/office/msexcel2007/>.
3. Интернет – университет информационных технологий. – Режим доступа: <http://www.intuit.ru/department/office/workaccessxp/>
4. Обучение в интернет. – Режим доступа: <http://www.lessons-tva.info/>

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины размещены в Электронной информационно-образовательной среде НГИЭУ, режим доступа (для зарегистрированных пользователей) – <http://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=14348>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических работ, опроса, а также выполнения обучающимися самостоятельной работы.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия (№ занятия и тема)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
уметь:		
оценивать информацию с позиции ее свойств;	Тема 1.1. Введение. Основные этапы развития информационного общества.	опрос
анализировать и сопоставлять различные источники информации;	Тема 1.2. Этапы развития технических средств и информационных ресурсов. ПЗ 1 Тема 2.4. Хранение информационных объектов на разных цифровых носителях. Архив информации. ПЗ 7 Тема 2.5. Управление процессами. Представление об автоматических и автоматизированных системах управления. Тема 5.2. Поиск информации с использованием компьютера. Программные поисковые сервисы. ПЗ 26	оценка выполнения практических заданий
соблюдать правила личной безопасности и этики в работе с информацией и средствами коммуникаций в Интернете;	Тема 1.3. Правовые нормы, правонарушения в информационной сфере, меры их предупреждения. ПЗ 2-4	оценка выполнения практических заданий
отличать представление информации в различных системах счисления;	Тема 2.1. Подходы к понятию информации и измерению информации. Универсальность дискретного (цифрового) представления информации. ПЗ 5	Опрос, оценка выполнения практических заданий
разбивать процесс решения задачи на этапы; определять алгоритмические конструкции, необходимые для решения задачи;	Тема 2.3. Алгоритмы и способы их описания. ПЗ 6	оценка выполнения практических заданий
анализировать компьютер с точки зрения его аппаратных и программных средств;	Тема 3.1. Архитектура современного компьютера. ПЗ 8 Тема 3.2. Внешние устройства, подключаемые к компьютеру. ПЗ 9 Тема 3.3. Виды программного обеспечения компьютеров. ПЗ 10-11	опрос, оценка выполнения практических заданий
использовать антивирусную защиту компьютера;	Тема 3.3. Виды программного обеспечения компьютеров. ПЗ 10-11	оценка выполнения практических заданий
производить обмен файлами между пользователями локальной компьютерной сети;	Тема 3.4. Организация работы пользователей в локальных компьютерных сетях. ПЗ 12	оценка выполнения практических заданий
организовывать личное рабочее пространство;	Тема 3.5. Безопасность, гигиена, эргономика, ресурсосбережение.	опрос, наблюдение
использовать готовые прикладные компьютерные программы;	Тема 4.1. Возможности настольных издательских систем: создание, организация и основные способы преобразования (верстки) текста. ПЗ 13-16 Тема 4.2. Возможности динамических (электронных) таблиц. Математическая обработка числовых данных. ПЗ 17-20 Тема 4.3. Представление об организации баз данных и системах управления базами данных. ПЗ 21-22 Тема 4.4. Представление о программных средах компьютерной графики, мультимедийных средах. ПЗ 23	оценка выполнения практических заданий, оценка выполнения проекта
работать с Интернет-магазином, Интернет-библиотекой, Интернет-турагентством;	Тема 5.1. Представления о технических и программных средствах телекоммуникационных технологий. ПЗ 24-25	опрос, оценка выполнения практических заданий
осуществлять поиск информации с использованием компьютера;	Тема 5.2. Поиск информации с использованием компьютера. Программные поисковые сервисы. ПЗ 26	оценка выполнения практических заданий

использовать почтовые сервисы для передачи информации;	Тема 5.3. Передача информации между компьютерами. Проводная и беспроводная связь. ПЗ 27	оценка выполнения практических заданий
использовать возможности сетевого программного обеспечения для организации коллективной деятельности в глобальных и локальных компьютерных сетях	Тема 5.4. Возможности сетевого программного обеспечения для организации коллективной деятельности в глобальных и локальных компьютерных сетях. ПЗ 28-29 Тема 5.5. Сетевые информацион-ные ресурсы. ПЗ 30	оценка выполнения практических заданий
знать: о роли информации и информационных процессов в современном обществе;	Тема 1.1. Введение. Основные этапы развития информационного общества Тема 1.2. Этапы развития технических средств и информационных ресурсов. ПЗ 1	опрос, оценка выполнения практических заданий
правила техники безопасности и гигиенические нормы при использовании средств ИКТ;	Тема 1.2. Этапы развития технических средств и информационных ресурсов. ПЗ 1 Тема 3.5. Безопасность, гигиена, эргономика, ресурсосбережение.	опрос, оценка выполнения практических заданий
основы правовых аспектов использования компьютерных программ и прав доступа к глобальным информационным сервисам;	Тема 1.3. Правовые нормы, правонарушения в информационной сфере, меры их предупреждения. ПЗ 2-4	оценка выполнения практических заданий
о дискретной форме представления информации; способы кодирования и декодирования информации;	Тема 2.1 . Подходы к понятию информации и измерению информации. Универсальность дискретного (цифрового) представления информации. ПЗ 5	тестирование
принципы обработки информации при помощи компьютеров;	Тема 2.2. Принципы обработки информации при помощи компьютера.	тестирование
методы формального описания алгоритмов; основные алгоритмические конструкции; о компьютерно-математических моделях;	Тема 2.3. Алгоритмы и способы их описания. ПЗ 6	оценка выполнения практического задания
способы хранения и обработки данных;	Тема 2.4. Хранение информационных объектов на разных цифровых носителях. Архив информации. ПЗ 7 Тема 4.1. Возможности настоль-ных издательских систем: соз-дание, организация и основные способы преобразования (верстки) текста. ПЗ 13-16 Тема 4.2. Возможности динами-ческих (электронных) таблиц. Математическая обработка числовых данных. ПЗ 17-20 Тема 4.3. Представление об организации баз данных и системах управления базами данных. ПЗ 21-22 Тема 4.4. Представление о программных средах компьютерной графики, мультимедийных средах. ПЗ 23	тестирование, оценка выполнения практических заданий, оценка выполнения проекта
об автоматизированных системах управления различного назначения;	Тема 2.5. Управление процессами. Представление об автоматических и автоматизированных системах управления.	опрос
основные характеристики компьютера;	Тема 3.1. Архитектура современного компьютера. ПЗ 8 Тема 3.2. Внешние устройства, подключаемые к компьютеру. ПЗ 9	тестирование
виды программного обеспечения компьютеров;	Тема 3.3. Виды программного обеспечения компьютеров. ПЗ 10-11	тестирование
базовые принципы организации и функционирования компьютерных сетей;	Тема 3.4. Организация работы пользователей в локальных компьютерных сетях. ПЗ 12 Тема 5.2. Поиск информации с использованием компьютера. Программные поисковые сервисы. ПЗ 26	опрос, оценка выполнения практических заданий, оценка подготовки домашнего задания

	Тема 5.3. Передача информации между компьютерами. Проводная и беспроводная связь. ПЗ 27 Тема 5.4. Возможности сетевого программного обеспечения для организации коллективной деятельности в глобальных и локальных компьютерных сетях. ПЗ 28-29 Тема 5.5. Сетевые информационные ресурсы. ПЗ 30	
о технических и программных средствах телекоммуникационных технологий	Тема 5.1. Представления о технических и программных средствах телекоммуникационных технологий. ПЗ 24-25	опрос, оценка выполнения практических заданий

5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРАКТИВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид занятия	Используемый метод
1.	Тема 2.4. Хранение информационных объектов на разных цифровых носителях. Архив информации.	2	лекционное	лекция- визуализация
2.	Тема 3.2 Внешние устройства, подключаемые к компьютеру.	2	лекционное	лекция-визуализация
3.	Тема 3.4. Организация работы пользователей в локальных компьютерных сетях.	2	практическое занятие № 12	работа в группе
4.	Тема 4.2. Возможности динамических (электронных) таблиц. Математическая обработка числовых данных.	4	практические занятия № 18, 19	проект
5.	Тема 5.4. Возможности сетевого программного обеспечения для организации коллективной деятельности в глобальных и локальных компьютерных сетях	2	лекционное	лекция-визуализация
	Итого:	12 (12%)		

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Нижегородский государственный инженерно-экономический
университет»**

Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«27» мая 2019 г., протокол № 7
Заведующий кафедрой
Е.В. Ильичева

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ИНФОРМАТИКА

43.02.14 Гостиничное дело
(квалификация «специалист по гостеприимству»)
(код и наименование направления подготовки)

Воротынец
2019 г

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ по дисциплине «Информатика»

1.1 Область применения фонда оценочных средств:

Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения учебной дисциплины «Информатика».

1.2. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических работ, опроса, а также выполнения обучающимися самостоятельной работы.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия (№ занятия и тема)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
уметь:		
оценивать информацию с позиции ее свойств;	Тема 1.1. Введение. Основные этапы развития информационного общества.	опрос
анализировать и сопоставлять различные источники информации;	Тема 1.2. Этапы развития технических средств и информационных ресурсов. ПЗ 1 Тема 2.4. Хранение информационных объектов на разных цифровых носителях. Архив информации. ПЗ 7 Тема 2.5. Управление процессами. Представление об автоматических и автоматизированных системах управления. Тема 5.2. Поиск информации с использованием компьютера. Программные поисковые сервисы. ПЗ 26	оценка выполнения практических заданий
соблюдать правила личной безопасности и этики в работе с информацией и средствами коммуникаций в Интернете;	Тема 1.3. Правовые нормы, правонарушения в информационной сфере, меры их предупреждения. ПЗ 2-4	оценка выполнения практических заданий
отличать представление информации в различных системах счисления;	Тема 2.1. Подходы к понятию информации и измерению информации. Универсальность дискретного (цифрового) представления информации. ПЗ 5	Опрос, оценка выполнения практических заданий
разбивать процесс решения задачи на этапы; определять алгоритмические конструкции, необходимые для решения задачи;	Тема 2.3. Алгоритмы и способы их описания. ПЗ 6	оценка выполнения практических заданий
анализировать компьютер с точки зрения его аппаратных и программных средств;	Тема 3.1. Архитектура современного компьютера. ПЗ 8 Тема 3.2. Внешние устройства, подключаемые к компьютеру. ПЗ 9 Тема 3.3. Виды программного обеспечения компьютеров. ПЗ 10-11	опрос, оценка выполнения практических заданий
использовать антивирусную защиту компьютера;	Тема 3.3. Виды программного обеспечения компьютеров. ПЗ 10-11	оценка выполнения практических заданий
производить обмен файлами между пользователями локальной компьютерной сети;	Тема 3.4. Организация работы пользователей в локальных компьютерных сетях. ПЗ 12	оценка выполнения практических заданий
организовывать личное рабочее пространство;	Тема 3.5. Безопасность, гигиена, эргономика, ресурсосбережение.	опрос, наблюдение

использовать готовые прикладные компьютерные программы;	Тема 4.1. Возможности настольных издательских систем: создание, организация и основные способы преобразования (верстки) текста. ПЗ 13-16 Тема 4.2. Возможности динамических (электронных) таблиц. Математическая обработка числовых данных. ПЗ 17-20 Тема 4.3. Представление об организации баз данных и системах управления базами данных. ПЗ 21-22 Тема 4.4. Представление о программных средах компьютерной графики, мультимедийных средах. ПЗ 23	оценка выполнения практических заданий, оценка выполнения проекта
работать с Интернет-магазином, Интернет-библиотекой, Интернет-турагентством;	Тема 5.1. Представления о технических и программных средствах телекоммуникационных технологий. ПЗ 24-25	опрос, оценка выполнения практических заданий
осуществлять поиск информации с использованием компьютера;	Тема 5.2. Поиск информации с использованием компьютера. Программные поисковые сервисы. ПЗ 26	оценка выполнения практических заданий
использовать почтовые сервисы для передачи информации;	Тема 5.3. Передача информации между компьютерами. Проводная и беспроводная связь. ПЗ 27	оценка выполнения практических заданий
использовать возможности сетевого программного обеспечения для организации коллективной деятельности в глобальных и локальных компьютерных сетях	Тема 5.4. Возможности сетевого программного обеспечения для организации коллективной деятельности в глобальных и локальных компьютерных сетях. ПЗ 28-29 Тема 5.5. Сетевые информационные ресурсы. ПЗ 30	оценка выполнения практических заданий
знать:		
о роли информации и информационных процессов в современном обществе;	Тема 1.1. Введение. Основные этапы развития информационного общества Тема 1.2. Этапы развития технических средств и информационных ресурсов. ПЗ 1	опрос, оценка выполнения практических заданий
правила техники безопасности и гигиенические нормы при использовании средств ИКТ;	Тема 1.2. Этапы развития технических средств и информационных ресурсов. ПЗ 1 Тема 3.5. Безопасность, гигиена, эргономика, ресурсосбережение.	опрос, оценка выполнения практических заданий
основы правовых аспектов использования компьютерных программ и прав доступа к глобальным информационным сервисам;	Тема 1.3. Правовые нормы, правонарушения в информационной сфере, меры их предупреждения. ПЗ 2-4	оценка выполнения практических заданий
о дискретной форме представления информации; способы кодирования и декодирования информации;	Тема 2.1. Подходы к понятию информации и измерению информации. Универсальность дискретного (цифрового) представления информации. ПЗ 5	тестирование
принципы обработки информации при помощи компьютеров;	Тема 2.2. Принципы обработки информации при помощи компьютера.	тестирование
методы формального описания алгоритмов; основные алгоритмические конструкции; о компьютерно-математических моделях;	Тема 2.3. Алгоритмы и способы их описания. ПЗ 6	оценка выполнения практического задания
способы хранения и обработки данных;	Тема 2.4. Хранение информационных объектов на разных цифровых носителях. Архив информации. ПЗ 7 Тема 4.1. Возможности настольных издательских систем: создание, организация и основные способы преобразования (верстки) текста. ПЗ 13-16 Тема 4.2. Возможности динамических (электронных) таблиц. Математическая обработка числовых данных. ПЗ 17-20	тестирование, оценка выполнения практических заданий, оценка выполнения проекта

	Тема 4.3. Представление об организации баз данных и системах управления базами данных. ПЗ 21-22 Тема 4.4. Представление о программных средах компьютерной графики, мультимедийных средах. ПЗ 23	
об автоматизированных системах управления различного назначения;	Тема 2.5. Управление процессами. Представление об автоматических и автоматизированных системах управления.	опрос
основные характеристики компьютера;	Тема 3.1. Архитектура современного компьютера. ПЗ 8 Тема 3.2. Внешние устройства, подключаемые к компьютеру. ПЗ 9	тестирование
виды программного обеспечения компьютеров;	Тема 3.3. Виды программного обеспечения компьютеров. ПЗ 10-11	тестирование
базовые принципы организации и функционирования компьютерных сетей;	Тема 3.4. Организация работы пользователей в локальных компьютерных сетях. ПЗ 12 Тема 5.2. Поиск информации с использованием компьютера. Программные поисковые сервисы. ПЗ 26 Тема 5.3. Передача информации между компьютерами. Проводная и беспроводная связь. ПЗ 27 Тема 5.4. Возможности сетевого программного обеспечения для организации коллективной деятельности в глобальных и локальных компьютерных сетях. ПЗ 28-29 Тема 5.5. Сетевые информацион-ные ресурсы. ПЗ 30	опрос, оценка выполнения практических заданий, оценка подготовки домашнего задания
о технических и программных средствах телекоммуникационных технологий	Тема 5.1. Представления о технических и программных средствах телекоммуникационных технологий. ПЗ 24-25	опрос, оценка выполнения практических заданий

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

2. ЗАЧЕТНО-ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по дисциплине «Информатика»

1. Контрольная работа в конце первого семестра проводится в форме электронного тестирования в Электронной информационно-образовательной среде вуза. Полный перечень тестовых заданий: <http://ngiei.mcdir.ru/question/edit.php?courseid=14348>

1. С чем была связан первый этап развития информационного общества?
 - а. с изобретением письменности
 - б. с изобретением бумаги
 - в. с изобретением печатной машинки
 - г. с изобретением письменных принадлежностей
2. Базовые элементы ЭВМ четвертого поколения это:
 - а. полупроводниковые диоды
 - б. полупроводниковые лампы накаливания
 - в. полупроводниковые интегральные микросхемы
 - г. полупроводниковые транзисторы
3. Информационные ресурсы – это знания людей, идеи человечества и указания по их реализации, зафиксированные в любой форме, _____.
 - а. на любом носителе информации
 - б. на определенном типе носителей
 - в. кроме носителей информации
4. В доэлектронную эпоху в качестве вычислительных средств использовались:
 - а. пальцы, счетные палочки, узелки, абак;
 - б. абак, арифмометры, механические калькуляторы, ЭВМ
 - в. ЭВМ первого и второго поколения
 - г. восковая доска и стилус
5. Виды современных компьютеров:
 - а. Смартфон
 - б. Настольный
 - в. Все варианты верные
 - г. Ноутбук
 - д. Ни один не верный
6. Какие свойства информации являются правильными?
 - а. Доступность
 - б. Воспроизводимость
 - в. Повторяемость
 - г. Неразрывность
 - д. Полнота
 - е. Актуальность
7. В чем заключается отличие информационного общества и индустриального:
 - а. добыча и переработка природных ресурсов заменяется на приобретение и переработку знаний
 - б. главную роль в искусстве начинает играть наука и новые технологии
 - в. общество, основанное на промышленности и агоресурсах
 - г. общество, основанное на знаниях
8. Закончите определение: Этапы появления средств и методов обработки информации, вызвавшие кардинальные изменения в обществе, называются _____ революцией
9. Не является носителем информации ...
 - а. Книга
 - б. Дискета с играми
 - в. Аудиокассета с записью
 - г. Карандаш
10. Что является оптическим носителем информации?
 - а. Флеш-карта
 - б. CD,DVD-диски
 - в. Винчестер компьютера
 - г. CD-ROM

11. Материальная среда, используемая для записи и хранения информации.
- а. Кэш
 - б. Носитель
 - в. Хранитель
 - г. Держатель
12. В какой системе счисления хранится информация в компьютере?
- а. Тройчной
 - б. Двоичной
 - в. Десятичной
 - г. Двенадцатиричной
13. Комплекс программных и аппаратных средств, который предназначен для управления различными процессами на предприятии или производстве называется ...
- а. Автоматизированной системой управления
 - б. Автоматической системой управления
 - в. Системой обработки информации
 - г. Системой сбора информации
 - д. Системой передачи информации
14. Автоматизация...
- а. понижает требования к квалификации персонала
 - б. повышает требования к квалификации персонала
 - в. понижает ответственность персонала
 - г. повышает ответственность персонала
 - д. понижает уровень внимания
 - е. повышает уровень внимания
15. Для правильной работы периферийного устройства драйвер этого устройства должен:
- а. быть выведен на печать
 - б. находиться в оперативной памяти
 - в. находиться на жестком диске
16. Оперативная память необходима для:
- а. запуска программы
 - б. хранения исполняемой в данный момент времени программы и данных, с которыми она непосредственно работает
 - в. долговременного хранения информациинаходиться на жестком диске +
17. Скорость обработки информации в компьютере зависит от:
- а. жесткого диска
 - б. тактовой частоты
 - в. ОЗУ
18. Периферийные устройства предназначены для:
- а. выполнения арифметико-логических операций
 - б. улучшения дизайна компьютера
 - в. обмена информацией между компьютером и пользователем
19. Что такое архитектура компьютера:
- а. техническое описание деталей устройств компьютера
 - б. описание устройства и принципов работы компьютера, достаточное для понимания пользователя
 - в. описание программного обеспечения для работы компьютера
20. Комплекс программ, обеспечивающих совместное функционирование всех устройств компьютера и предоставляющих пользователю доступ к ресурсам компьютера:
- а. операционная система+
 - б. оперативная память
 - в. программное обеспечение
21. К прикладному программному обеспечению относят:
- а. графические редакторы +
 - б. антивирусные программы
 - в. операционные системы
22. В постоянном запоминающем устройстве компьютера хранится(ятся):
- а. антивирусные программы
 - б. BIOS +

в. операционная система

2. Дифференцированный зачет проводится в форме электронного тестирования в Электронной информационно-образовательной среде вуза. Полный перечень тестовых заданий: <http://ngiei.mcdir.ru/question/edit.php?courseid=14348>

Примеры тестовых заданий:

1. Установите соответствие

1. Текстовые редакторы	А) Программы для обработки различных видов информации
2. Графические редакторы	Б) Программы для обработки числовой информации, представленной в виде таблиц
3. Электронные таблицы	В) Программы, позволяющие создавать и редактировать рисунки и др. графические объекты
	Г) Программы обработки текстов

2. Вы построили диаграмму в MS Excel по ряду данных из таблицы, а через некоторое время изменили эти данные. Как перестроить диаграмму для новых данных?

- а. достаточно один раз щелкнуть мышью на диаграмме
- б. достаточно дважды щелкнуть мышью на диаграмме
- в. перерасчет диаграммы в стандартном режиме произойдет автоматически
- г. заново построить диаграмму

3. При составлении (написании) формул в MS Excel используются:

- а. числа, находящиеся в ячейках с исходными данными
- б. адреса ячеек, хранящие исходные данные
- в. русские буквы и цифры
- г. надбуквенные символы

4. В клетке C2 электронной таблицы находится формула, имеющая ссылку на постоянную величину в ячейке A2. Как размножить формулу из клетки C2 так, чтобы ее копии (C3...C8) использовали ссылку на A2?

- а. защитить клетку A2 от изменений и скопировать формулу в нужные клетки
- б. скопировать формулу в нужные клетки и отредактировать каждую формулу
- в. изменить в оригинале формулы адрес A2 на адрес \$A\$2 и скопировать формулу в нужные клетки
- г. воспользоваться автозаменой

5. Составная часть презентации, содержащая различные объекты, называется...

- а. слайд
- б. лист
- в. кадр
- г. рисунок

6. Выполнение команды *Начать показ слайдов* презентации программы Power Point осуществляет клавиша ...

- а. F4
- б. F5
- в. F3
- г. F7

7. Можно ли одному объекту в **Power Point** назначить несколько эффектов анимации

- а. да
- б. нет
- в. иногда

8. Выберите правильный алгоритм запуска программы Microsoft Word 2007

- а. Пуск - Все программы - Microsoft Word 2007
- б. Пуск - Все программы - Microsoft Office - Microsoft Word 2007
- в. Пуск - Все программы - Стандартные - Microsoft Word 2007
- г. Пуск - Программы - Microsoft Word 2007

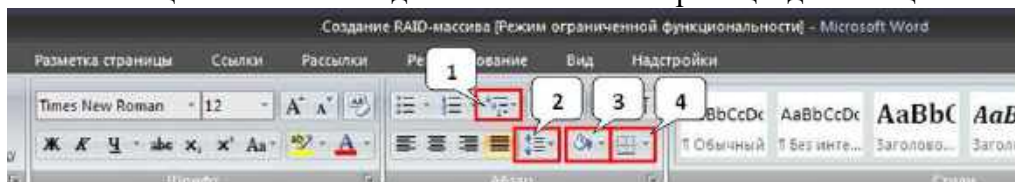
9. Уже созданный документ Microsoft Word 2007 можно открыть с помощью...

- а. одинарного щелчка левой кнопки мыши
- б. двойного щелчка левой кнопки мыши
- в. одинарного щелчка правой кнопки мыши
- г. двойного щелчка правой кнопки мыши

10. Укажите верный способ перемещения текста.

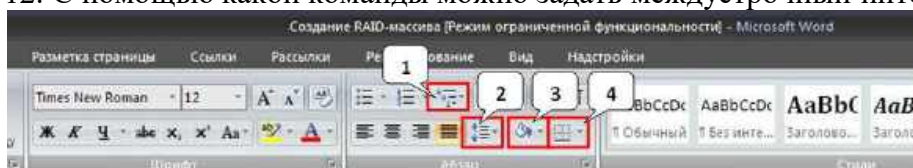
- Выделить фрагмент текста - команда Копировать - перенести курсор - команда Вставить
- Выделить фрагмент текста - команда Вырезать - перенести курсор - команда Вставить
- Выделить фрагмент текста - команда Вырезать - команда Вставить
- Выделить фрагмент текста - команда Копировать - команда Вставить

11. С помощью какой команды можно вставить границы для абзацев?



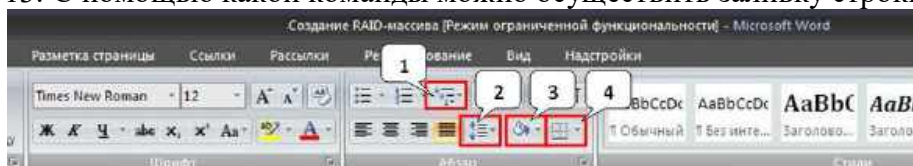
- 1
- 2
- 3
- 4

12. С помощью какой команды можно задать междустрочный интервал для абзаца?



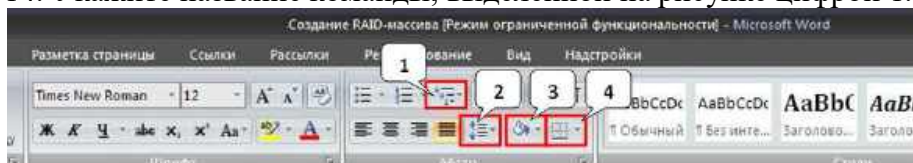
- 1
- 2
- 3
- 4

13. С помощью какой команды можно осуществить заливку строки, абзаца?



- 1
- 2
- 3
- 4

14. Укажите название команды, выделенной на рисунке цифрой 1.



- Маркеры
- Нумерация
- Многоуровневый список
- Список с нумерацией

15. На какой вкладке находится команда, с помощью которой можно вставить рисунок в документ?



- Главная
- Вставка
- Разметка страницы
- Вид
- Формат

Критерии оценки:

Оценка «отлично» – 91-100% правильных ответов;

Оценка «хорошо» – 71-90% правильных ответов;

Оценка «удовлетворительно» – 51-70 правильных ответов;

Оценка «неудовлетворительно» – 0-50% правильных ответов.

3. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ
Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

Вопросы для проведения собеседования
по дисциплине «Информатика»

Тема 1.1. Введение. Развитие информационного общества.

1. Назовите этапы информационного развития общества и укажите их признаки.
2. Какое общество называют информационным?
3. Чем были обусловлены информационные революции? Расскажите о каждой из них.
4. Раскройте сущность понятия «информационные ресурсы»
5. Приведите примеры информационной деятельности человека в современном обществе.
6. Что входит в состав информационных ресурсов общества?

Тема 1.2. Развитие технических средств и информационных ресурсов

1. Перечислите этапы развития технических средств. Дайте краткую характеристику каждому этапу.
2. Перечислите изобретения ручного и механического этапов развития вычислительной техники.
3. Чем характеризуются электромеханический и электронный этапы развития вычислительной техники?
4. Дайте характеристику каждому из четырех поколений ЭВМ.

Тема 2.1. Подходы к понятию информации и измерению информации. Универсальность дискретного (цифрового) представления информации.

1. Что такое информация?
2. Какие существуют подходы к понятию информации?
3. Перечислите свойства информации.
4. Какие существуют подходы к измерению информации?
5. Дайте понятие информационного объекта.
6. Что такое кодирование, декодирование?
7. Как кодируются числа?
8. Как кодируется текстовая информация?
9. Как кодируется графическое изображение?
10. Как происходит кодирование звука?

Тема 2.5. Управление процессами. Представление об автоматических и автоматизированных системах управления

1. Что такое информационный процесс?
2. Назовите типы информационных процессов.
3. Какие виды обработки информации вы знаете?
4. Что такое автоматизированная система управления.
5. Какова цель создания АСУ?
6. Поясните разницу между автоматическими и автоматизированными системами.
7. Расскажите о внедрении АСУ в различные отрасли народного хозяйства страны.

Тема 3.1. Архитектура современного компьютера.

1. Что определяет архитектура в вычислительной технике?
2. Что такое принцип открытой архитектуры компьютера?
3. Укажите преимущества открытой архитектуры .
4. Что такое конфигурация компьютера?
5. Перечислите основные характеристики компьютеров.

6. Какие компьютеры относятся к классу больших?
7. Какие компьютеры относятся к классу малых?

Тема 3.2. Внешние устройства, подключаемые к компьютеру.

1. На какие категории можно разделить внешние устройства, подключаемые к компьютеру? Перечислите названия устройств, входящих в состав каждой из категорий.
2. Для каких целей используются сканеры?
3. Опишите основные характеристики принтеров.
4. Каковы достоинства и недостатки лазерных принтеров?
5. Какие самые важные характеристики видеопроекторов вы знаете?

Тема 3.3. Виды программного обеспечения компьютеров.

1. Какую роль играет программное обеспечение компьютера?
2. На какие группы делится программное обеспечение компьютера?
3. Каков состав и назначение системного ПО? Приведите примеры.
4. Каков состав и назначение прикладного ПО? Приведите примеры.
5. Для чего служит инструментальное программное обеспечение? Приведите примеры.

Тема 3.4. Организация работы пользователей в локальных компьютерных сетях.

1. Что такое компьютерная сеть? Каково её назначение?
2. По каким признакам можно классифицировать компьютерные сети?
3. Что такое топология сети?
4. Какие способы соединения устройств существуют?
5. Плюсы и минусы топологии «звезда»
6. Плюсы и минусы топологии «шина»
7. Плюсы и минусы топологии «кольцо»

Тема 3.5. Безопасность, гигиена, эргономика, ресурсосбережение

1. Перечислите основные негативные последствия работы за монитором
2. Дайте характеристику эргономике рабочего места
3. Дайте характеристику санитарно-гигиеническим требованиям к рабочему месту.
4. Что включается в понятие «безопасность работы»?
5. Приведите пример комплекса упражнений для глаз.

Тема 5.1. Представления о технических и программных средствах телекоммуникационных технологий

1. Что такое телекоммуникационные технологии?
2. Перечислите составляющие технических средств телекоммуникаций
3. Какие сетевые устройства, поддерживающие функционирование сети Вы знаете?
4. Дайте краткую характеристику программным ресурсам телекоммуникационных технологий.
5. Перечислите способы подключения и их скоростные характеристики

Тема 5.2. Поиск информации с использованием компьютера. Программные поисковые сервисы

1. Чем определяется возможность нахождения и качество поиска информации в сети Интернет?
2. Перечислите инструменты поиска информации.
3. Каковы основные методы поиска информации в Интернете?
4. Каков алгоритм эффективного использования поисковых серверов?
5. Что такое поисковая система?
6. Какие популярные поисковые системы вы знаете?
7. Назовите необычные поисковые системы.
8. Как правильно составить запрос для поиска информации?
9. Какую роль играют управляющие символы в запросах?
10. Как осуществить поиск картинок в системе Яндекс?

Тема 5.3. Передача информации между компьютерами. Проводная и беспроводная связь.

1. Какова общая схема передачи информации?

2. Каковы основные способы организации межкомпьютерной связи?
3. Что такое проводная связь? Какие виды проводной связи различают?
4. Для чего используется беспроводная технология?
5. Какие преимущества имеет беспроводная технология?
6. Для чего нужна электронная почта? Из чего состоит почтовый адрес?
8. Назовите преимущества и недостатки электронной почты.

Тема 5.4. Возможности сетевого программного обеспечения для организации коллективной деятельности в глобальных и локальных компьютерных сетях.

1. Что такое службы?
2. Перечислите основные службы сети Интернет.
3. Какая служба занимает лидирующее место в Интернет?
4. Какие основные услуги предоставляет пользователям служба WWW?
5. Что такое гипертекст?
6. Что такое Web-сайт?
7. Какие услуги предоставляет служба телеконференций?

Тема 5.5. Сетевые информационные ресурсы.

1. Приведите примеры информационных ресурсов сети интернет, которые можно использовать в учебной деятельности
2. Приведите примеры сетевых информационных систем для различных направлений профессиональной деятельности
3. Какие сетевые информационные системы вы используете?

Критерии оценки:

Оценка «отлично» – выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логично его излагающему, подкрепляющему теоретический материал примерами.

Оценка «хорошо» – выставляется студенту твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающему его, не допускающему существенных ошибок в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» – выставляется студенту, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность изложения программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» – выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большим затруднением формулирует ответы на вопросы.

Тестовые задания
по дисциплине «Информатика»

**Тема 2.1. Подходы к понятию информации и измерению информации.
Универсальность дискретного (цифрового) представления информации.**

- Звук, изображение, текст, число – это:
 - простые информационные объекты
 - комплексные (структурированные) информационные объекты
- База данных, таблица, гипертекст, гипермедиа – это:
 - простые информационные объекты
 - комплексные (структурированные) информационные объекты
- Основа способа хранения информации мозгом человека:
 - система образов
 - язык программирования
 - шестнадцатеричный код
 - двоичный код
- Первый вид информации, для которого был реализован способ хранения информации об окружающем мире:
 - графическая
 - звуковая
 - текстовая
 - числовая
- Количественная мера объектов и их свойств – это информация:
 - графическая
 - звуковая
 - текстовая
 - числовая
- Для какого вида информации до сих пор не изобретено способов их кодирования и хранения?
 - для видеоинформации
 - для тактильной информации
 - для текстовой информации
 - для графической информации
- Минимальный участок изображения на экране монитора, которому независимым образом можно задать цвет, – это:
 - пиксель
 - бит
 - байт
 - окно
- Изображение на экране монитора:
 - дискретно
 - непрерывно
- В технике непрерывная информация называется:
 - аналоговой
 - дискретной
- Дискретная величина часто ассоциируется:
 - с графиком функции
 - с таблицей значений функции

Тема 2.2. Принципы обработки информации при помощи компьютера.

- Как называется логическое умножение?
 - инверсия
 - дизъюнкция
 - конъюнкция
 - импликация
- У какой из логических функций следующая таблица истинности:
 - инверсия
 - конъюнкция
 - дизъюнкция
 - импликация
- Высказывание ... истинно, когда А ложно, и ложно, когда А истинно
 - $\bar{A}$
 - $A \vee B$

A	B	?
0	0	0
1	0	1
0	1	1
1	1	1

в) $A \rightarrow B$

г) $A \& B$

4. Алеша, Боря и Гриша нашли в земле сосуд. Каждый из них высказал по два предположения.

Алеша: "Это сосуд греческий, V века".

Боря: "Это сосуд финикийский, III века".

Гриша: "Это сосуд не греческий, IV века".

Учитель истории сказал ребятам, что каждый из них прав только в одном из двух своих предположений. Где и в каком веке был изготовлен сосуд?

а) Сосуд изготовлен в Греции в IV веке.

б) Сосуд изготовлен в Финикии в III веке.

в) Сосуд изготовлен в Финикии в V веке.

г) Сосуд изготовлен в Греции в V веке.

5. Министры иностранных дел России, США и Китая обсудили за закрытыми дверями проекты соглашения о полном разоружении, представленные каждой из стран. Отвечая затем на вопрос журналистов: "Чей именно проект был принят?", министры дали такие ответы:

- Россия – "Проект не наш, проект не США";

- США – "Проект не России, проект Китая";

- Китай – "Проект не наш, проект России".

Один из них (самый откровенный) оба раза говорил правду; второй (самый скрытный) оба раза говорил неправду, третий (осторожный) один раз сказал правду, а другой раз — неправду. Определите, представителями каких стран являются откровенный, скрытный и осторожный министры

а) Откровеннее был российский министр, осторожнее — китайский, скрытнее — министр США

б) Откровеннее был министр США, осторожнее — российский, скрытнее — китайский министр

в) Откровеннее был китайский министр, осторожнее — российский, скрытнее — министр США

г) Откровеннее был китайский министр, осторожнее — министр США, скрытнее — российский министр

6. Запишите на языке алгебры логики высказывание: «Сегодня светит солнце, и мы пойдем кататься на коньках и лыжах»

а) $A \text{ и } (B \text{ и } C)$

б) $(A \text{ и } B) \text{ или } C$

в) $A \text{ и } B$

г) A

7. Система счисления это:

а. цифры 1,2,3,4,5,6,7,8,9;

б. правила арифметических действий;

в. компьютерная программа для арифметических вычислений;

г. это знаковая система, в которой числа записываются по определенным правилам, с помощью знаков некоторого алфавита, называемых цифрами

8. Какие системы счисления не используются специалистами для общения с ЭВМ?

а. десятичная;

б. троичная;

в. двоичная;

г. шестнадцатеричная.

9. Все системы счисления делятся на две группы:

а. римские и арабские;

б. двоичные и десятичные;

в. позиционные и непозиционные;

г. целые и дробные.

10. В позиционной системе счисления:

- а. используются только арабские цифры;
- б. количественное значение цифры не зависит от ее позиции в числе;
- в. цифра умножается на основание системы счисления;
- г. количественное значение цифры зависит от ее позиции в числе.

Тема 2.4. Хранение информационных объектов на разных цифровых носителях. Архив информации.

1. Из каких частей состоит имя файла?

- а. Собственное имя файла и точка
- б. Собственное имя файла, точка и расширение
- в. Собственное имя файла и расширение
- г. Собственное имя файла, расширение и точка

2. Выберите правильное суждение

- а. В имени файла разрешается использование следующих символов: \:*\?"<>|
- б. В имени файла не разрешается использование следующих символов: \:*\?"<>|

3. Компактное электронное запоминающее устройство, используемое для хранения цифровой информации

- а. Дискета
- б. Компакт-диск
- в. Флеш-карта
- г. Съёмный жесткий диск

4. Что из нижеперечисленного не является носителем информации

- а. Книга
- б. Дискета с играми
- в. Аудиокассета с записью
- г. Карандаш

5. Способ фиксирования информации на материальном носителе – это

- а. копирование информации
- б. запись информации
- в. архивация информации

6. Выберите те буквенные сочетания, которые могут являться именами файлов

- а. :собака.png
- б. собака/.png
- в. собака1.png
- г. соб?ка.png
- д. \$собака.png
- е. собака.png

7. Материальная среда, используемая для записи и хранения информации – это:

- а. материальный объект
- б. хранитель информации
- в. носитель
- г. винчестер

8. Что такое архивация данных?

- а. это их удаление
- б. это помещение их в отдельную папку
- в. это слияние их в один файл с одновременным сжатием
- г. это их обработка и запись на диск

9. Укажите программу, с помощью которой можно архивировать файлы

- а. Windows
- б. Counter Strike
- в. Microsoft Word
- г. WinRar

- д. WinCar
- 10. Что может содержать в себе архивный файл?
 - а. Только папки
 - б. Только файлы
 - в. И файлы и папки
- 11. Файл рисунок.bmp находится в папке 1 курс, которая вложена в папку Мои рисунки на диске С:. Назовите полный адрес расположения файла:
 - а. С:\Мои рисунки\1 курс\рисунок.bmp
 - б. Мои рисунки\1 курс\рисунок.bmp
 - в. С:\Мои рисунки\1 курс\
 - г. С:\1 курс\Мои рисунки\рисунок.bmp

Тема 3.1. Архитектура современного компьютера.

- 1. Под архитектурой компьютера понимают:
 - а. устройство для сбора, обработки, хранения и вывода информации.
 - б. совокупность функциональных элементов компьютера и связей между ними.
 - в. описание основных устройств и принципов работы компьютера.
 - г. комплекс взаимосвязанных программ, предназначенных для управления ресурсами компьютера и организации взаимодействия с пользователем.
- 2. Какие два важных принципа лежат в основе строения ПК (выберите один или несколько ответов)
 - а. Принцип адресности
 - б. Магистрально-модульный принцип
 - в. Принцип программного управления
 - г. Принцип открытой архитектуры
- 3. К внутренней памяти относят (выберите один или несколько ответов):
 - а. Оперативную
 - б. ПЗУ
 - в. Карты памяти
 - г. Кэш-память
- 4. Выберите характеристики, относящиеся к ПЗУ (выберите один или несколько ответов)
 - а. Память с произвольным доступом
 - б. Энергонезависима
 - в. Для длительного хранения данных
 - г. В ней хранятся программы первоначальной загрузки операционной системы
- 5. Центральный процессор – это
 - а. Устройство, выполняющее логические и арифметические операции над данными
 - б. Сверхбольшая интегральная схема
 - в. Устройство для передачи данных между периферийными устройствами
 - г. Техническое устройство, осуществляющее основные операции, заданные программой, управляющее вычислительным процессом и координирующее работу всех устройств компьютера
- 6. Разрядность процессора определяется:
 - а. адресным пространством
 - б. машинным словом
 - в. количеством операций выполняемых за единицу времени
 - г. наименьшей адресуемой частью внутренней памяти
- 7. К неосновным периферийным устройствам относят (выберите один или несколько ответов)
 - а. Монитор
 - б. Принтер
 - в. Сканер
 - г. модем
- 8. Винчестер предназначен для...

- а. постоянного хранения информации, часто используемой при работе на компьютере
 - б. подключения периферийных устройств
 - в. управления работой ЭВМ по заданной программе
 - г. обработки числовой информации
9. Процессор обрабатывает информацию...
- а. в десятичной системе счисления
 - б. в двоичном коде
 - в. на языке Бейсик
 - г. в текстовом виде
10. Персональный компьютер не будет функционировать, если отключить...
- а. Дисковод
 - б. оперативную память
 - в. мышь
 - г. принтер
11. Обработка информации ПК производится ...
- а. процессором
 - б. адаптером
 - в. материнской платой
 - г. клавиатурой

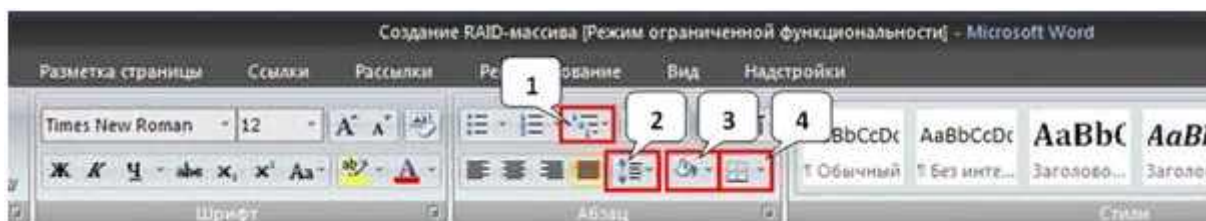
Тема 3.3. Виды программного обеспечения компьютеров.

1. Операционная система:
- а. система программ, которая обеспечивает совместную работу всех устройств компьютера по обработке информации
 - б. система математических операций для решения отдельных задач
 - в. система планового ремонта и технического обслуживания компьютерной техники
 - г. система программ, установленная на компьютере
2. Программное обеспечение (ПО) – это:
- а. совокупность программ, позволяющих организовать решение задач на компьютере
 - б. возможность обновления программ за счет бюджетных средств
 - в. список имеющихся в кабинете программ, заверенный администрацией
 - г. совокупность программ, обеспечивающих работу внешних устройств, подключенных к компьютеру
3. Загрузка операционной системы – это:
- а. запуск специальной программы, содержащей математические операции над числами
 - б. загрузка комплекса программ, которые управляют работой компьютера и организуют диалог пользователя с компьютером
 - в. вложение дискеты в дисковод
 - г. загрузка комплекса программ, позволяющих организовать решение конкретной задачи на компьютере
4. Система программирования – это:
- а. комплекс любимых программ программиста
 - б. комплекс инструментальных программных средств, которые служат для разработки компьютерных программ
 - в. комплекс программ, обучающих начальным шагам программиста
 - г. один из языков программирования, который предназначен для разработки компьютерных программ
5. Прикладное программное обеспечение:
- а. программы для обеспечения работы других программ
 - б. программы для решения конкретных задач обработки информации
 - в. программы, обеспечивающие качество работы печатающих устройств
 - г. программы, предназначенные для управления компонентами компьютерной системы

6. Операционные системы:
 - а. Mac OS, Windows, Unix
 - б. Word, Excel, Power Point
 - в. (состав отделения больницы): зав. отделением, 2 хирурга, 4 мед. Сестры
 - г. Basic, Pascal, Borland Delphi
7. Системное программное обеспечение:
 - а. программы, предназначенные для управления компонентами компьютерной системы
 - б. программы для организации удобной системы размещения программ на диске
 - в. программы для решения конкретных задач обработки информации
 - г. комплекс инструментальных программных средств, которые служат для разработки компьютерных программ
8. Сервисные (обслуживающие) программы:
 - а. программы сервисных организаций по бухгалтерскому учету
 - б. программы обслуживающих организаций по ведению делопроизводства
 - в. системные оболочки, утилиты, драйвера устройств, антивирусные и сетевые программы
 - г. программы для организации удобной системы размещения программ на диске
9. Утилита – это...
 - а. программа, расширяющая возможности DOS по управлению устройствами ввода/вывода компьютера (клавиатурой, жестким диском, мышью и т. д.);
 - б. комплекс программ, обеспечивающий перевод программы, написанной на символьном языке, в машинные коды;
 - в. вспомогательная компьютерная программа для выполнения специализированных задач, связанных с работой оборудования и операционной системы;
 - г. программа, предназначенная для подключения устройств ввода/ вывода.
10. К справочно-правовым системам относятся...
 - а. «Гарант», «Консультант Плюс»
 - б. АРМ – автоматизированные рабочие места
 - в. «1С Бухгалтерия», «1С Предприятие»
 - г. корпоративные базы данных

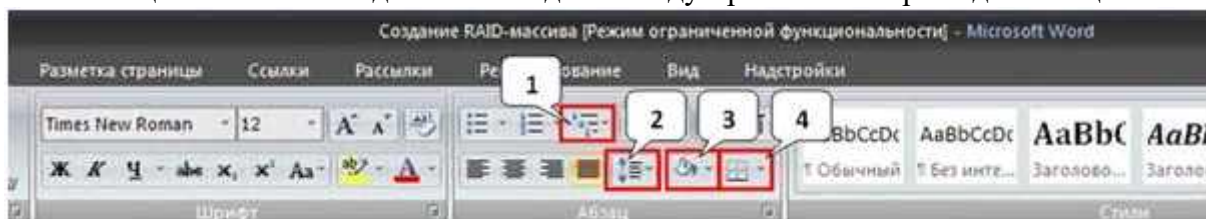
Тема 4.2. Возможности настольных издательских систем: создание, организация и основные способы преобразования (верстки) текста.

1. Выберите правильный алгоритм запуска программы Microsoft Word 2007
 - а. Пуск - Все программы - Microsoft Word 2007
 - б. Пуск - Все программы - Microsoft Office - Microsoft Word 2007
 - в. Пуск - Все программы - Стандартные - Microsoft Word 2007
 - г. Пуск - Программы - Microsoft Word 2007
2. Уже созданный документ Microsoft Word 2007 можно открыть с помощью...
 - а. одинарного щелчка левой кнопки мыши
 - б. двойного щелчка левой кнопки мыши
 - в. одинарного щелчка правой кнопки мыши
 - г. двойного щелчка правой кнопки мыши
3. Укажите верный способ перемещения текста.
 - а. Выделить фрагмент текста - команда Копировать - перенести курсор - команда Вставить
 - б. Выделить фрагмент текста - команда Вырезать - перенести курсор - команда Вставить
 - в. Выделить фрагмент текста - команда Вырезать - команда Вставить
 - г. Выделить фрагмент текста - команда Копировать - команда Вставить
4. С помощью какой команды можно вставить границы для абзацев?



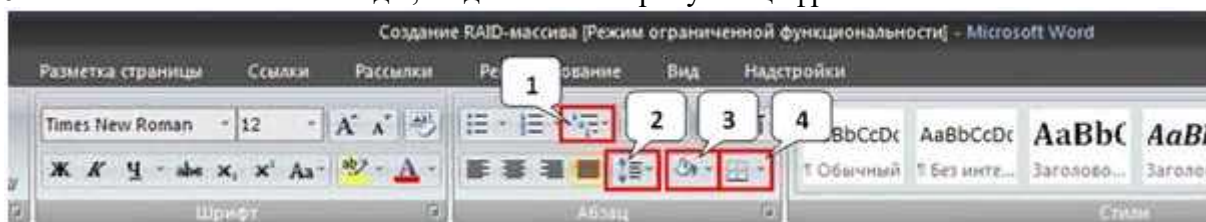
- а. 1
- б. 2
- в. 3
- г. 4

5. С помощью какой команды можно задать междустрочный интервал для абзаца?



- а. 1
- б. 2
- в. 3
- г. 4

6. Укажите название команды, выделенной на рисунке цифрой 1.



- а. Маркеры
- б. Нумерация
- в. Многоуровневый список
- г. Список с нумерацией

7. Чтобы появилась контекстная вкладка **Формат** Работа с рисунками необходимо...

- а. выделить рисунок
- б. поставить курсор рядом с рисунком
- в. нажать клавишу F5
- г. нажать клавишу F3

8. Можно ли с помощью одной команды преобразовать таблицу в текст?

- а. да
- б. нет

9. При нажатии на кнопку с изображением дискеты на панели инструментов происходит...

- а. Сохранение документа
- б. Запись документа на дискету
- в. Считывание информации с дискеты
- г. Печать документа

10. В текстовом редакторе MS Word можно работать с таблицами. Какие операции можно производить с ячейками таблицы?

- а. скрыть ячейки
- б. объединить ячейки
- в. разбить ячейки
- г. показать ячейки
- д. вставить ячейки

Тема 4.3. Возможности динамических (электронных) таблиц. Математическая обработка числовых данных.

1. При составлении (написании) формул в MS Excel используются:

- а. числа, находящиеся в ячейках с исходными данными

- б. адреса ячеек, хранящие исходные данные
 - в. русские буквы и цифры
 - г. надбуквенные символы
2. В клетке C2 электронной таблицы находится формула, имеющая ссылку на постоянную величину в ячейке A2. Как размножить формулу из клетки C2 так, чтобы ее копии (C3...C8) использовали ссылку на A2?
- а. защитить клетку A2 от изменений и скопировать формулу в нужные клетки
 - б. скопировать формулу в нужные клетки и отредактировать каждую формулу
 - в. изменить в оригинале формулы адрес A2 на адрес \$A\$2 и скопировать формулу в нужные клетки
 - г. воспользоваться автозаменой
3. Электронная таблица - это:
- а. прикладная программа, предназначенная для обработки структурированных в виде таблицы данных
 - б. прикладная программа для обработки кодовых таблиц
 - в. устройство ПК, управляющее его ресурсами в процессе обработки данных в табличной форме
 - г. системная программа, управляющая ресурсами ПК при обработке таблиц
4. Электронная таблица представляет собой:
- а. совокупность нумерованных строк и поименованных буквами латинского алфавита столбцов
 - б. совокупность поименованных буквами латинского алфавита строк и нумерованных столбцов
 - в. совокупность пронумерованных строк и столбцов
 - г. совокупность строк и столбцов, именуемых пользователем произвольным образом
5. Для пользователя ячейка электронной таблицы идентифицируется:
- а. путем последовательного указания имени столбца и номера строки, на пересечении которых располагается ячейка
 - б. адресом машинного слова оперативной памяти, отведенного под ячейку
 - в. специальным кодовым словом
 - г. именем, произвольно задаваемым пользователем
6. Выберите верную запись формулы для электронной таблицы:
- а. C3+4*D4
 - б. C3=C1+2*C2
 - в. A5B5+23
 - г. =A2*A3-A4
7. При перемещении или копировании в электронной таблице абсолютные ссылки:
- а. не изменяются
 - б. преобразуются в зависимости от нового положения формулы
 - в. преобразуются в зависимости от длины формулы
 - г. преобразуются в зависимости от правил указанных в формуле
8. При перемещении или копировании в электронной таблице относительные ссылки:
- а. преобразуются в зависимости от длины формулы
 - б. не изменяются
 - в. преобразуются в зависимости от нового положения формулы
 - г. преобразуются в зависимости от правил указанных в формуле
9. Какая формула будет получена при копировании в ячейку C3, формулы из ячейки C2:

Microsoft Excel - Книга1

Файл Правка Вид Вставка Формат

C2 $=\$A\$1*A2+B2$

	A	B	C	D
1	30			
2	12	4	364	
3	23	5		
4	43	2		

- $=A1*A2+B2$
- $=\$A\$1*\$A\$2+\$B\$2$
- $=\$A\$1*A3+B3$
- $=\$A\$2*A3+B3$
- $=\$B\$2*A3+B4$

10. Чему будет равно значение ячейки C1, если в нее ввести формулу $=СУММ(A1:A7)/2$:

	A	B
1	10	
2	20	
3	30	
4	40	
5	50	
6	60	
7	70	
8	$=СУММ(A1:A7)/2$	

- 280
- 140
- 160
- 70

Тема 4.4. Представление об организации баз данных и системах управления базами данных.

1. СУБД - это...

- программа, позволяющая создавать базы данных, а также обеспечивающая обработку (сортировку) и поиск данных
- журнализация изменений, резервное копирование и восстановление базы данных после сбоев
- поддержка языков БД

2. Что не является основным объектом СУБД?

- таблицы
- запросы
- счётчик

3. Столбцы в таблицах реляционной базы данных называются:

- отношениями
- доменами
- структурой
- полями
- записями

4. Наиболее распространенными в практике являются:

- Иерархические базы данных
- Распределенные базы данных
- Реляционные базы данных
- Сетевые базы данных

5. Структура файла реляционной базы данных (БД) полностью определяется:

- а. Перечнем названий полей с указанием их ширины и типов
 - б. Перечнем названий полей и указанием числа записей БД
 - в. Содержанием записей, хранящихся в БД
 - г. Числом записей в БД
6. В записи файла реляционной базы данных (БД) может содержаться:
- а. Преимущественно числовая информация
 - б. Исключительно однородная информация (данные только одного типа)
 - в. Только текстовая информация
 - г. Неоднородная информация (данные разных типов)
7. Столбцы таблицы базы данных - это:
- а. Имена
 - б. Данные
 - в. Поля
 - г. Записи
8. Строки таблицы базы данных - это:
- а. Данные
 - б. Ряды
 - в. Записи
 - г. Поля
9. База данных содержит информацию о собаках из клуба собаководства: кличка, порода, дата рождения, фотография, пол, количество медалей. Установите соответствие для полей их типом данных.
- | | |
|-----------------------|---------------------|
| 1. кличка | а. Поле объекта OLE |
| 2. порода | б. Числовой |
| 3. дата рождения | в. Текстовый |
| 4. фотография | г. Дата/время |
| 5. пол | |
| 6. количество медалей | |
10. Отчет в СУБД Access предназначен для:
- а. Удобного просмотра и редактирования записей БД
 - б. Заполнения таблиц данными
 - в. Вывода информации из БД на печать
 - г. Формулировки условий отбора данных из БД

Тема 4.5. Представление о программных средах компьютерной графики, мультимедийных средах.

1. Что такое Power Point?
- а. прикладная программа Microsoft Office, предназначенная для создания презентаций
 - б. прикладная программа для обработки кодовых таблиц
 - в. устройство компьютера, управляющее его ресурсами в процессе обработки данных в табличной форме
 - г. системная программа, управляющая ресурсами компьютера
2. Выполнение команды «Начать показ слайдов» презентации программы Power Point осуществляет клавиша ...
- а. F4
 - б. F5
 - в. F3
 - г. F7
3. Можно ли одному объекту в Power Point назначить несколько эффектов анимации?
- а. да
 - б. нет
 - в. иногда
4. Составная часть презентации, содержащая различные объекты, называется...
- а. слайд

- б. лист
 - в. кадр
 - г. рисунок
5. Файлы с какой графикой имеют наибольший размер?
- а. Растровой
 - б. Векторной
 - в. Фрактальной
6. Элементарным объектом, используемым в растровом графическом редакторе, является:
- а. палитра цветов
 - б. точка (пиксель)
 - в. линия
 - г. треугольник
7. Какое из следующих расширений является расширением растровых изображений?
- а. .xls
 - б. .docx
 - в. .jpg
 - г. .pptx
8. Графический редактор-это ...
- а. программа просмотра графических изображений
 - б. программа создания, редактирования и просмотра графических изображений
 - в. программа взаимодействия визуальных и аудио эффектов под управлением интерактивного программного обеспечения
9. Укажите расширение файла, содержащего обычную презентацию Microsoft PowerPoint.
- а. .ppt
 - б. .gif
 - в. .jpg
 - г. .pps
 - д. .pptx
10. При изменении размеров векторной графики его качество
- а. при уменьшении ухудшается а при увеличении остаётся неизменным
 - б. при уменьшении остаётся неизменным а при увеличении ухудшается.
 - в. качество ухудшается при увеличении и уменьшении
 - г. качество остаётся неизменным

Критерии оценки:

Оценка «отлично» – 91-100% правильных ответов;

Оценка «хорошо» – 71-90% правильных ответов;

Оценка «удовлетворительно» – 51-70 правильных ответов;

Оценка «неудовлетворительно» – 0-50% правильных ответов.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

Темы сообщений, рефератов, конспектов
по дисциплине «Информатика»

Тема 1.2. Развитие технических средств и информационных ресурсов

Инструкция по технике безопасности и санитарным нормам

Тема 2.4. Хранение информационных объектов на разных цифровых носителях.

Архив информации.

Как исторически менялись носители информации

Виды носителей информации

Тема 2.5. Управление процессами. Представление об автоматических и автоматизированных системах управления.

Автоматизированные системы в профессиональной деятельности

Тема 3.1. Архитектура современного компьютера.

Комплектация компьютерного рабочего места для учебных целей.

Тема 3.3. Виды программного обеспечения компьютеров.

Антивирусная защита компьютера

Тема 5.1. Представления о технических и программных средствах телекоммуникационных технологий.

Использование телекоммуникационных технологий в повседневной и профессиональной деятельности

Оценка	Критерии оценивания
«отлично»	выставляется студенту, который раскрыл актуальность темы, связал ее с практикой (примеры), грамотно, логично, последовательно изложил материал, отвечал на вопросы (ориентировался в своем докладе), а также своевременно предоставил доклад
«хорошо»	выставляется, если студент раскрыл актуальность темы, связал ее с практикой (примеры), грамотно, логично, последовательно изложил, но отвечая на вопросы, делал ошибки, четко не формулировал ответ, своевременно предоставил доклад
«удовлетворительно»	выставляется студенту, который полностью не раскрыл актуальность темы и ее связь с практикой (примеры), отвечая на вопросы, делал ошибки, четко не формулировал ответ
«неудовлетворительно»	выставляется студенту, который не раскрыл актуальность темы, не связал ее с практикой (примеры), неграмотно, нелогично, непоследовательно изложил, не отвечал на вопросы (не ориентировался в своем докладе)

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

Комплекты практических заданий
по дисциплине «Информатика»

Тема 1.2. Развитие технических средств и информационных ресурсов

Задание 1. Приведите примеры:

- 1) достоверной, но необъективной информации;
- 2) объективной, но недостоверной информации;
- 3) полной, достоверной, но бесполезной информации;
- 4) неактуальной информации;
- 5) актуальной, но непонятной информации.

Задание 2. Пользуясь любыми поисковыми системами, дополните таблицу найденными Интернет-ресурсами в соответствии с Вашими профессиональными интересами.

Тип Интернет-ресурса	Вид Интернет-ресурса	Примеры Интернет-ресурсов
Учебные материалы	1.1. Учебник, учебное пособие	
	1.2. Электронный учебный курс	
	1.3. Текст лекций	
	1.4. Лабораторный практикум	
	1.5. Задачник	
	1.6. Тест, контрольные вопросы	
Справочные материалы	3.1. Энциклопедия	
	3.2. Словарь	
	3.3. Справочник	
	3.4. База данных	
	3.5. Геоинформационная/картографическая система	

Задание 3. С помощью Универсального справочника-энциклопедии найдите ответы на следующие вопросы:

- 1) Что такое WWW?
- 2) Кто разработчик первого компьютера?
- 3) Когда отмечают Всемирный день информации?
- 4) Кто такой К.Э.Циалковский? Годы его жизни. Место работы.
- 5) Дата первых Олимпийских игр.
- 6) Микенская культура
- 7) Когда была Троянская война?

Задание №4. Найти в Интернете закон РФ «Об информации, информатизации и защите информации». Выберите из закона нужную информацию и заполните таблицу 1.

Таблица 1.

1. информация	
2. информационные технологии	
3. информационно-телекоммуникационная сеть	

4. доступ к информации	
5. конфиденциальность информации	
6. электронное сообщение	
7. документированная информация	

Задание 5. Запишите ответы на вопросы:

- 1) Что такое информационные ресурсы?
- 2) Что такое образовательные информационные ресурсы?
- 3) Что относится к образовательным информационным ресурсам?

Тема 1.3. Правовые нормы, правонарушения в информационной сфере, меры их предупреждения

Задание 1. Найти в Интернет закон РФ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и выписать определения понятий:

информация;
информационные технологии;
информационно-телекоммуникационная сеть;
доступ к информации;
конфиденциальность информации;
электронное сообщение;
документированная информация.

Задание 2. Найдите ответы на следующие вопросы:

1. Чем угрожает использование нелегального программного обеспечения?
2. Определите стоимость каждого программного продукта:
Операционная система Windows 8.1 x64; Microsoft Office Стандартный 2013; Антивирус Dr. Web Security Space PRO; Adobe Photoshop CC.
3. Перечислите три свободно распространяемых продукта, их назначение и аналоги.
4. Дайте определение понятия «Пользовательское соглашение».

Задание 3. Изучив лицензионное соглашение на использование программного обеспечения Microsoft, ответьте на следующие вопросы:

1. На какой срок назначается лицензированному компьютеру Лицензия на программное обеспечение?
2. Собирает ли программное обеспечение персональные данные пользователя?
3. Какие сведения передает программное обеспечение во время активации?
4. В отношении чего применяется настоящее соглашение?
5. Как выполняется обновление или преобразование программного обеспечения?
6. В каких случаях нельзя использовать программное обеспечение выпусков «Для дома и учебы»?

Задание 4. Ответьте на вопросы:

1. Какие программы называют лицензионными?
2. Какие программы называют условно бесплатными?
3. Какие программы называют свободно распространяемыми?
4. В чем состоит различие между лицензионными, условно бесплатными и бесплатными программами?
5. Как можно зафиксировать свое авторское право на программный продукт?
6. Какие используются способы идентификации личности при предоставлении доступа к информации?
7. Почему компьютерное пиратство наносит ущерб обществу?
8. Какие существуют программные и аппаратные способы защиты информации?

Задание 5. Изучив организацию обновления программного обеспечения через Интернет.

Настройте автоматическое обновление программного обеспечения еженедельно в 12.00.
Опишите порядок установки автоматического обновления программного обеспечения.

Задание 6. Откройте раздел **Государственные Услуги** и заполните таблицу:

№ п/п	Наименование услуги	Способ подачи заявки	Способ получения результата	Стоимость и порядок оплаты			Сроки оказания услуги	Категории получателей	Основания для оказания услуги	Результат оказания услуги	Документы, необходимые для получения услуги
				Вид платежа	Стоимость	Вариант оплаты					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	Получение загранпаспорта с электронным чипом (на 10 лет)										
2.	Замена паспорта гражданина РФ										
3.	Запись на прием к врачу										
4.	Регистрация по месту жительства/ пребывания										
5.	Проверка пенсионных накоплений										
6.	Получение загранпаспорта без электронного чипа (на 5 лет)										
7.	Получение и замена водительского удостоверения										
8.	Подача налоговой декларации										
9.	Проверка налоговых задолженностей										
10.	Регистрация юридических лиц и ИП										

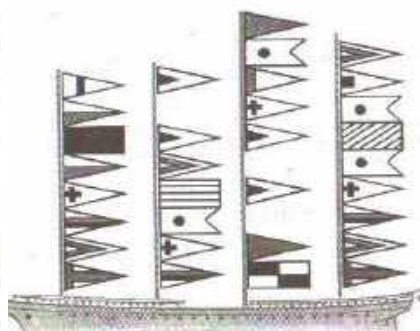
Тема 2.1. Подходы к понятию информации и измерению информации.
Универсальность дискретного (цифрового) представления информации

Задание №1.

Дана кодовая таблица флажковой азбуки

А	Б	В	Г	Д	Е	Ё
Ж	З	И	Й	К	Л	М
Н	О	П	Р	С	Т	У
Ф	Х	Ц	Ч	Ш	Щ	Ъ
Ы	Ь	Э	Ю	Я		

С помощью флажковой азбуки расшифруйте следующее сообщение



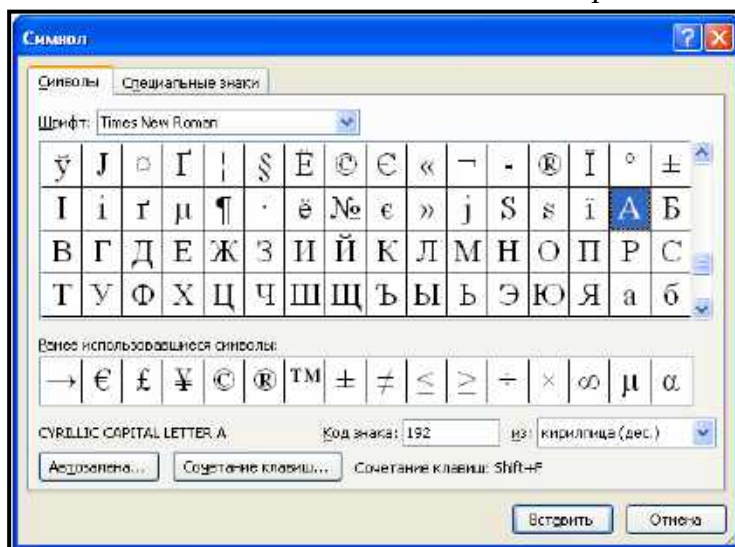
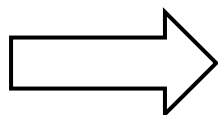
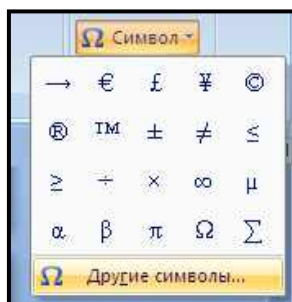
Задание №2

Расшифруйте следующие слова и определите правило кодирования:

ЕРАВШН, УМЫЗАК, АШНРРИ, РКДЕТИ.

Задание №3. Используя таблицу символов, записать последовательность десятичных числовых кодов в кодировке Windows для своих ФИО. Таблица символов отображается в редакторе MSWord с помощью команды:

Вставка→Символ→Другие символы



В поле
Шрифт
выбираете

TimesNewRoman, в поле **из** выбираете кириллица. Например, для буквы «А» (русской заглавной) код знака— 192.

Пример:

И	В	А	Н	О	В	А	Р	Т	Е	М
200	194	192	205	206	194	192	208	210	197	204

П	Е	Т	Р	О	В	И	Ч
207	197	210	208	206	194	200	215

Задание №4. Используя стандартную программу **БЛОКНОТ**, определить, какая фраза в кодировке Windows задана последовательностью числовых кодов и продолжить код. Запустить **БЛОКНОТ**. С помощью дополнительной цифровой клавиатуры при нажатой клавише **ALT** ввести код, отпустить клавишу **ALT**. В документе появиться соответствующий символ.

0255		0243	0247	0243	0241	0252		0226		0195	0207	0202		0237	0224

0239	0229	0240	0226	0238	0236		0234	0243	0240	0241	0229	

Тема 2.3. Алгоритмы и способы их описания

Задание 1. Выполнить программы (1-8) в оболочке программы Pascal ABC.NET

1. Вывод предложения

```
begin
writeln ('Привет, мир!');
end.
```

2. Площадь круга

```
const Pi = 3.1415;
var
r: real; // радиус круга
```

```
S: real; // площадь круга
begin
write ('Введите радиус круга: ');
readln(r);
S := Pi*r*r;
writeln('Площадь круга равна ',S);
end.
```

3. Вычисление A в степени 8

```
// Использование вспомогательных
переменных
var r: real;
begin
write('Введите r: ');
readln(r);
var r2,r4,r8: real; // вспомогательные
переменные
r2 := r * r;
r4 := r2 * r2;
r8 := r4 * r4;
writeln(r, ' в степени 8 = ',r8);
end.
```

4. Вычисление расстояния между точками на прямой

```
var
a,b: real; // координаты точек
r: real; // расстояние между точками на
прямой
begin
write('Введите координату точки a: ');
readln(a);
write('Введите координату точки b: ');
readln(b); r := abs(a-b);
writeln('Расстояние между точками = ',r);
end.
```

5. Нахождение гипотенузы

```
var
a,b: real; // катеты
c: real; // гипотенуза
begin
write('Введите катеты прямоугольного
треугольника: ');
readln(a,b);
c := sqrt(a*a+b*b);
writeln('Гипотенуза = ',c);
end.
```

6. Бросание кубиков

```
var
r1,r2: integer; // значения на верхних
гранях кубиков
begin
r1 := Random(6)+1; r2 := Random(6)+1;
writeln('Очки, выпавшие на кубиках: ',r1,'
',r2);
writeln('Сумма очков равна ', r1+r2);
end.
```

7. Перемена местами двух значений

```
var x,y: real;
begin
write('Введите x,y: '); readln(x,y);
var v: real; // вспомогательная переменная
v := x;
x := y; y := v;
writeln('Новые значения x,y: ',x,' ',y'); end.
```

8. Выделение цифр из двузначного числа

```
var
x: integer; // двузначное число
c1,c2: integer; // первая и вторая цифры
двузначного числа
begin
write ('Введите двузначное число: ');
readln(x); c1 := x div 10; c2 := x mod 10;
writeln ('Первая и вторая цифры
двузначного числа: ',c1,' ',c2);
end.
```

8. Таблица Пифагора (умножения)

```
begin
writeln('Таблица Пифагора');
for var i:=1 to 9 do
begin
for var j:=1 to 9 do
write(i*j:4);
writeln;
end;
end.
```

Задание 2. Построить блок-схемы алгоритмов

Тема 2.4. Хранение информационных объектов на разных цифровых носителях. Архив информации

Задание 1

1. Открыть программу 7-Zip File Manager через меню: Пуск – Программы – 7-Zip.

2. Используя кнопки навигации по файловой системе в программе 7-Zip File Manager создайте папку под названием «ФИО_студента» в папке Мои документы (Для создания папки используйте меню Файл/Создать папку, либо клавишу F7).
3. На компьютере создайте, сохраните или найдите 3 файла изображений с одним расширением либо .bmp, либо .jpg, либо .png. Скопируйте в папку «ФИО_студента» эти файлы.
4. В программе 7-Zip File Manager. Выделить эти файлы и нажать на Панели инструментов кнопку Добавить.
5. В открывшемся окне Добавить к архиву ввести:
 - Название архива – Архив: Рисунки,
 - Формат архива – Zip,
 - Уровень сжатия – Максимальный.
 - Обратить внимание на то, какие еще существуют параметры у архива, но оставить их без изменения.
6. Нажать ОК и пронаблюдать процесс создания архива. В окне с программой должен появиться файл Рисунки.zip.
7. Сделать скриншот Рабочего стола с изображением программы 7-Zip File Manager. (Для создания скриншота нужно, не закрывая окна программы 7-Zip, нажать кнопку PrintScreen на клавиатуре).
8. Открыть программу Paint. Вставить туда изображение рабочего стола из буфера обмена.
9. Отредактировать рисунок, таким образом, чтоб на нём осталось только изображение окна архиватора.
10. Сохранить изображение архиватора в личной папке в формате JPEG с именем Arh_Lab.jpg.
11. Закройте программу Paint.
12. В окне архиватора появляется новый файл Arh_Lab.jpg. Через контекстное меню на этом файле выберете пункт меню «7-Zip» – «Добавить к архиву...».
13. В поле ввода имени архива выберете из всплывающего списка имя архива Рисунки и нажмите ОК.
14. Закройте программу 7-Zip File Manager.
15. Создать новый архив в папке «ФИО_студента» с именем Документы, добавив в него, пять текстовых файлов. Документы нужно создать самостоятельно.
16. В окне Добавить к архиву ввести
 - Название архива – Музыка,
 - Формат архива – Zip,
 - Уровень сжатия – Максимальный.
17. Создать новый архив с именем Музыка, добавив в него музыкальные файлы .mp3 или .wav (найти самостоятельно).
 - Название архива – Музыка,
 - Формат архива – Zip,
 - Уровень сжатия – Максимальный.
18. Вызвав мышью контекстное меню на архиве Рисунки.zip, выберете пункт «7-Zip» – «Распаковать» («Extract to “Рисунки\”»).
19. Оформить таблицу:

Для этого необходимо рисунок Arh_Lab.jpg добавить в архив разными методами сжатия, поочередно. Для просмотра объема файла необходимо в контекстном меню файла выбрать «Свойства»:

Архиватор 7-Zip				
Имя файла с расширением	Объем файла до архивации (байт)	Объем файла в архиве (байт)	Уровень сжатия	Во сколько раз уменьшился объем файла
Arh_Lab.jpg			Нормальный	
Arh_Lab.jpg			Скоростной	
Arh_Lab.jpg			Ультра	

Тема 3.1. Архитектура современного компьютера

Задание 1. Заполнить таблицу:

Выполняемое действие	Применяемая команда
1. После загрузки ОС Windows указать, какие кнопки расположены на Панели задач.	
2. Перечислить, сколько и какие объекты (паки, документы, ярлыки, прикладные программы) расположены на рабочем столе.	

Задание 2. Заполнить таблицу:

Выполняемое действие	Применяемая команда
1. Открыть Главное меню. Указать команду.	
2. Перечислить пункты обязательного раздела Главного меню.	
3. Перечислить пункты произвольного раздела Главного меню.	

Задание 3. Заполнить таблицу:

Выполняемое действие	Применяемая команда
1. Открыть Контекстное меню. Указать команду.	
2. Перечислить пункты Контекстного меню, не выделяя объекты.	
3. Перечислить пункты Контекстного меню, выделив какой-либо из объектов. Указать, какой объект выделили.	

Задание 4. Заполнить таблицу:

Выполняемое действие	Команда
1. Создать на рабочем столе папку с именем – номер группы.	
2. В созданной папке создать папку с именем – своя фамилия.	
3. В папке с именем – своя фамилия создать текстовый документ. Сохранить его под любым именем.	
4. Создать на рабочем столе еще одну папку с именем БИК.	
5. Скопировать папку – своя фамилия в папку БИК.	
6. Переименовать папку – своя фамилия и дать название – свое имя.	

7.Создать в папке БИК ярлык на приложение Word.	
8.Удалить с рабочего стола папку – номер группы.	
9.Удалить с рабочего стола папку БИК.	
10.Открыть папку Мои документы.	
11.Упорядочить объекты папки Мои документы по дате.	
12.Представить объекты папки Мои документы в виде таблицы.	

Задание 5. Изучить структуру окна программы ПРОВОДНИК, схематически отобразить её и подписать все элементы окна.

Задание 6. Заполнить таблицу:

1. Запустить программу ПРОВОДНИК с помощью главного меню. Указать, какая папка открыта на левой панели ПРОВОДНИКА.	
2. На правой панели ПРОВОДНИКА создать папку Эксперимент.	
3. На левой панели развернуть папку Мои документы щелчком на значке узла «+». Убедиться в том, что на левой панели в папке Мои документы образовалась вложенная папка Эксперимент.	
4. Открыть папку Эксперимент. Указать содержимое правой панели ПРОВОДНИКА.	
5. Создать на правой панели ПРОВОДНИКА новую папку НОМЕР ГРУППЫ внутри папки Эксперимент. На левой панели убедиться в том, что рядом со значком папки Эксперимент образовался узел «+». О чем он свидетельствует?	
6. На левой панели ПРОВОДНИКА разыскать папку ТЕМР, но не раскрывать её.	
7. Методом перетаскивания переместить папку Эксперимент с правой панели ПРОВОДНИКА на левую - в папку ТЕМР.	
8. На левой панели ПРОВОДНИКА открыть папку ТЕМР. На правой панели убедиться в наличии в ней папки Эксперимент.	
9. Разыскать на левой панели ПРОВОДНИКА Корзину и перетащить папку Эксперимент на её значок.	

Задание №7. Ответить на вопросы:

1. Что такое файловая структура компьютера?	
2. Для чего предназначен ПРОВОДНИК?	
3. Что отображается на левой панели ПРОВОДНИКА?	
4. Что отображается на правой панели ПРОВОДНИКА?	
5. Для чего предназначено Главное меню?	
6. Как открывается контекстное меню?	
7. В чем особенности ОС Windows?	
8. Что является средствами управления ОС Windows?	
9. Перечислите основные элементы управления ОС Windows	
10. Для чего предназначена Корзина?	
11. Перечислите основные типы представления объектов.	
12. Перечислите методы сортировки объектов.	

Задание 8. Подключите к компьютеру принтер, сканер, колонки и настройте их работу.

Тема 3.3. Виды программного обеспечения компьютеров

Задание 1. Приложение Paint

1. В приложении Paint нарисовать рисунок сельского пейзажа (домик, дорожки, озеро, деревья). Внизу рисунка сделать подпись: кем и когда сделан рисунок, установив шрифт с кириллицей, размер 16 пт, жирный курсив.
2. Выделить фрагмент рисунка. Удерживая клавишу Ctrl скопировать его в другое место на экране.
3. Выделить маленький фрагмент. Используя меню Рисунок, наклонить фрагмент на 40% и растянуть его на 200% по горизонтали.
4. Сохранить рисунок в созданную папку под своей фамилией на рабочем столе, присвоив имя файлу «Пейзаж», и закрыть приложение.

Задание 2. Приложение WordPad

1. Открыть приложение WordPad.
2. Используя пункт меню Вид, вывести на экран Панель инструментов, Панель форматирования, Линейку.
3. Ввести предложенный ниже текст, установив отступ первой строки 1,5 см, выравнивание по ширине.
4. Текст:

<<Windows представляет собой высокопроизводительную, многозадачную и многопоточную операционную систему с графическим интерфейсом и расширенными сетевыми возможностями.

Для создания пользователю комфортных условий при работе с операционной системой, Windows обладает интуитивно понятным, простым и удобным графическим многооконным пользовательским интерфейсом.>>

5. Скопировать первый абзац в конец текста.
6. Установить для первого абзаца размер шрифта 14 пт, для второго — 12 пт и шрифт курсив.
7. Для последнего абзаца задать отступ слева 5 см.
8. Открыть приложение Paint. Открыть в нем созданный в Задании 1 файл «Пейзаж».
9. Выделить фрагмент рисунка и скопировать его в документ WordPad на пустую строку перед вторым абзацем.
10. Сохранить файл в свою папку под именем «Текст».

Задание 3. Приложение Калькулятор

Выполните вычисления, не записывая промежуточные результаты:

а) обычный режим:

$$Y1 = \frac{250,25 - 0,25\sqrt{15625}}{10,75 + 25,75}$$

б) режим Инженерный: $Y2 = 10001011101_{(2)} + 1011101_{(2)}$. Ответ записать в десятичной системе.

в) режим Инженерный: $Y3 = 13,75 (17^2 + 5^4 + 2^6 - 252,125)$

Результаты выражений перенести в WordPad и сохранить под именем «Примеры» в своей папке.

Задание 4. Панель управления

1. Открыть папку Панель управления
2. Открыть параметр Мышь, во вкладке Кнопки мыши установить удобную скорость двойного нажатия и проверить ее в Области проверки.
3. Открыть окно папки Экран. Используя вкладки Фон, Заставка, Оформление изменить:
 - фон или рисунок Рабочего стола,
 - цвета элементов экрана,
 - подобрать и проверить заставку экрана в виде текста бегущей строки, установив интервал —

1 мин.

4. Попробуйте перетащить панель задач. Измените ширину Панели задач. Настройте Панель задач так, чтобы она автоматически убиралась с экрана. Верните Панели задач прежние настройки.

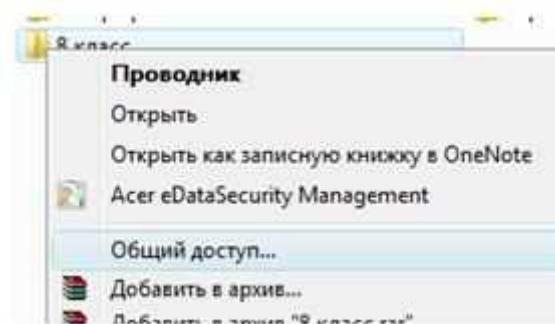
Тема 3.4. Организация работы пользователей в локальных компьютерных сетях

Задание 1. Определите общий ресурс компьютера. Для этого:

- В операционной системе Windows найти на рабочем столе значок Сеть.
- Открыть папку, где будут видны все компьютеры, которые подключены в одну сеть. В данном окне появятся все компьютеры, которые подключены к сети.
- Открыть один из них. Посмотреть ресурсы компьютера, которыми можно воспользоваться. Такие ресурсы называются общими.

Задание 2. Предоставьте доступ для пользователей локальной сети к папке на своем компьютере, подключенном к локальной сети. Для этого:

1. В операционной системе Windows открыть окно папки Компьютер и на одном из дисков C: или D: создать свою папку. Назвать ее номером своей группы.
2. Щелкнуть правой кнопкой мыши по значку папки и в контекстном меню папки выбрать команду Общий доступ.
3. В появившемся диалоговом окне Дополнительный общий доступ установить флажок Открыть общий доступ к этой папке.
4. Если все правильно сделано, то на диске (у вашей папки) появится значок, который показывает, что папка является общей.



Задание 3. Проверьте возможности доступа к ресурсам компьютеров, подключенных к локальной сети. Для этого:

- Щелкнуть по значку Сеть, в окне появится список компьютеров, подключенных к локальной сети (смотри задание 1.)
- Открыть свой компьютер и внимательно посмотреть: какие из ресурсов доступны пользователям. Если название Вашей папки есть в перечне, то все сделано правильно.
-

Задание 4. Максимальная скорость передачи данных в локальной сети 100 Мбит/с. Сколько страниц текста можно передать за 1 сек, если 1 страница текста содержит 50 строк и на каждой строке - 70 символов?

Тема 3.5. Безопасность, гигиена, эргономика, ресурсосбережение

Задание 1

Выполнить необходимые замеры на своем рабочем месте, заполнить протокол выполнения работы. Выполнить анализ полученных результатов.

Наименование показателя	Фактическое значение показателя	Нормативное значение показателя	Сравнительная характеристика
Площадь на одно рабочее место			
Расстояние между боковыми поверхностями видеомониторов			
Модульные размеры рабочей поверхности стола: а) Ширина			
б) Глубина			

в) Высота			
Рабочий стол должен иметь пространство для ног: Высотой			
Шириной			
Глубиной			
Конструкция рабочего стула:			
Ширина поверхности сиденья			
Глубина поверхности сиденья			
Высота опорной поверхности спинки			
Ширина опорной поверхности спинки			
Расположение клавиатуры			

Задание 2. Перечислите основные санитарно-гигиенические требования к кабинету информатики.

Задание 3. Перечислите требования к организации рабочего места за компьютером.

Задание 4.. Перечислите правила техники безопасности при работе за компьютером.

Задание 5.. Опишите комплекс упражнений для снятия усталости за компьютером.

Тема 4.2. Возможности настольных издательских систем: создание, организация и основные способы преобразования (верстки) текста

Задание 1.

А). На вкладке **Разметка страницы** в группе **Параметры страницы** выберите команду **Поля – Настраиваемые поля** в диалоговом окне этой команды задайте верхнее и нижнее поля равным 2 см, левое – равным 3,5 см, правое – 1 см

Б) Напечатайте текст № 1. Проверьте правописание этого фрагмента средствами MS Word. Если есть ошибки, исправьте их в процессе ввода текста с помощью контекстного меню.

ТЕКСТ № 1

«Развеш...ные по стенам карты; замеш...ное тесто; замеш...ные в дело свидетели; насто...ный на травах чай; обледе...вший парк; обезлес...вшие пространства; кровен...вшая рана; раста...вший снег; рассе...ный мальчик; обессил...ные люди; раска...вшийся преступник; завеш...ное окно; раскле...ные марки; немысл...ый поступок; неприемл...ый случай; обезнож...вшие лошади; клокоч...щие волны; наве...ные мысли»

В) Перейдите на новую страницу в этом же документе. Для этого Нна вкладке Втавка нажмите команду Разрыв страницы (или нажмите одновременно на клавиши <Ctrl><Enter>).

Г) Скопируйте текст № 2. Проверьте правописание этого фрагмента средствами MS Word. Если есть ошибки, исправьте их в процессе ввода текста с помощью контекстного меню.

ТЕКСТ № 2

« Путешествие П.И.Чичикова к Собакевичу было прерва...но непогодой. Дорога была застла...на пеленой дождя. Бричка качалась из стороны в сторону и тащилась по взбороне...ному полю: лошади были изнуре...ны, бричка опрокинута, и Чичиков «руками и ногами шлёпнулся в грязь».

Как был обрадован наш герой, когда издали послышался собачий лай, и показалось что-то, похожее на крышу. Так Чичиков познакомился с Коробочкой, которая была и вежлива, и обходительна с нежда...ным гостем, предложив ему ночлег. Проснувшись, Чичиков окинул взглядом комнату. По стенам были развеша...ны картины, между ними висел портрет Кутузова и «писа...ный масляными красками какой-то старик с красными обшлагами на мундире».

Дворик, видный из окна, был наполнен птицей – индейками и курами...
 Хозяйка была созда...на для жизни в деревне. В её поместье всё организова...но, собра...но, уложе...но. Все вещи размеще...ны по маленьким ящичкам. Недаром – Коробочка!
 Крестьянские избы выстрое...ны врассыпную и «не заключе...ны в правильные улицы», но «показывали довольство обитателей, ибо были поддерживаемы как следует». Каков контраст с поместьем Плюшкина, в котором всё заброше...но, и с поместьем Ноздрёва, в котором всё распрода...но.
 Как грустна и печальна наша Россия! Как бесконечны и порой непостижимы её просторы! Эти мысли могли быть навея...ны лирической прозой Гоголя»

Д) Отформатируйте текст № 2 по параметрам:

1. Установите следующий междустрочный интервал: для первого абзаца - одинарный, для второго абзаца – полуторный, для третьего абзаца – множитель 1,25пт, для четвертого минимум 13 пт.
2. Установите следующие интервалы между абзацами: между 1 и 2 абзацами – 7,5 пт, между 2 и 3 абзацами – 12 пт, между 3 и 4 абзацами – авто.
3. Выполните следующие выравнивание текста: 1 абзац – по правому краю, 2 абзац- по левому краю, 3 абзац – по центру, 4 абзац по ширине
4. Установите следующие абзацные отступы: 1 абзац – слева 1 см, 2 абзац- слева 1,5 см, 3 абзац – справа – 0,63 см, 4 абзац – справа 0,5 см, слева 0,5 см
5. Установите следующую красную строку: 1 абзац – отступ 1,5 см, 2 абзац- выступ 1 см, 3 абзац – отступ – 2 см, 4 абзац – выступ 0,5 см
6. Добавьте в коллекцию автотекста слова «Путешествие П.И.Чичикова к Собакевичу» и используя функцию «Автотекст» вставьте их как заголовок к тексту, применив выравнивание «По центру»
7. Установите следующие варианты форматирования шрифта:

Шрифт				
№ абзаца	Шрифт	Начертание	Размер	Интервал
1.	Times New Roman	Курсив	12	Обычный
2.	Courier New	Обычное	9	Разреженный на 1,2пт
3.	Comic Sans MS	Курсив, подчеркивание	10	Уплотненный на 0,5пт
4.	Monotype Corsiva	Полужирный	9	Обычный
заголовок	Arial Black	Двойное подчеркивание	16	Разреженный на 1,5 пт

Задание 2. Набрать предложенный текст и оформить списки.

Пифагор

Пифагор Самосский (VI в. до н. э.)

1. древнегреческий философ,
2. религиозный и политический деятель,
3. основатель пифагореизма,
4. математик.

Пифагору приписывается, например, изучение:

- свойств целых чисел и пропорций,
- доказательство теоремы Пифагора.

Задание 3. Оформите таблицу по образцу. В таблице 1 необходимо использовать нумерацию строк.

Таблица 1 - Сотрудники фирмы

№	Фамилия	Имя	Отчество	Дата рождения	Телефон	Должность	Стаж
1	Иванова	Анна	Петровна	23.12.1963	141585	менеджер	12

2	Смирнов	Иван	Сергеевич	12.05.1974	786596	консультант	8
3	Чистяков	Виктор	Михайлович	07.05.1965	235643	директор	17
4	Кузнецов	Сергей	Иванович	24.12.1963	821124	программист	6
5	Цветкова	Мария	Андреевна	13.03.1977	265347	бухгалтер	7
6	Михалкова	Елена	Дмитриевна	31.01.1975	435496	секретарь	4

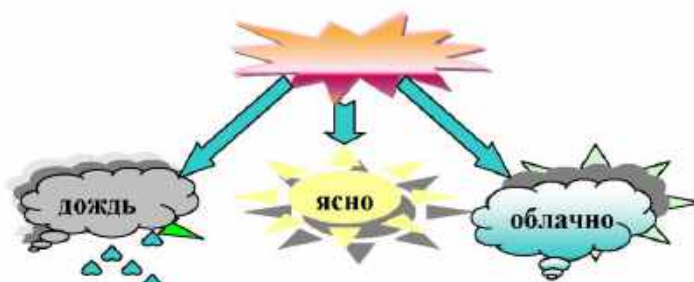
Задание 4. Оформите таблицу по образцу

OUTLOOK EXPRESS		
ЛЕВАЯ ЧАСТЬ ОКНА		ПРАВАЯ ЧАСТЬ ОКНА
ПАПКИ:		СПИСОК СООБЩЕНИЙ, ХРАНЯЩИЙСЯ В ВЫДЕЛЕННОЙ ПАПКЕ
ВХОДЯЩИЕ	Содержит получаемые адресатом письма	
ИСХОДЯЩИЕ	Содержит отправляемые адресатом письма с момента их создания и до момента их доставки с локального компьютера пользователя на почтовый сервер провайдера	
ОТПРАВЛЕННЫЕ	Содержит все письма, доставленные на почтовый сервер	
УДАЛЕННЫЕ	Содержит удаленные письма	
ЧЕРНОВИКИ	Содержит заготовки писем	
КОНТАКТЫ:		СОДЕРЖАНИЕ ВЫДЕЛЕННОГО СООБЩЕНИЯ
Предоставляют доступ к информации, хранящейся в Адресной книге (адреса электронной почты, телефоны,...		

Задание 5. Оформите следующий текст и рисунок по образцу.

погода

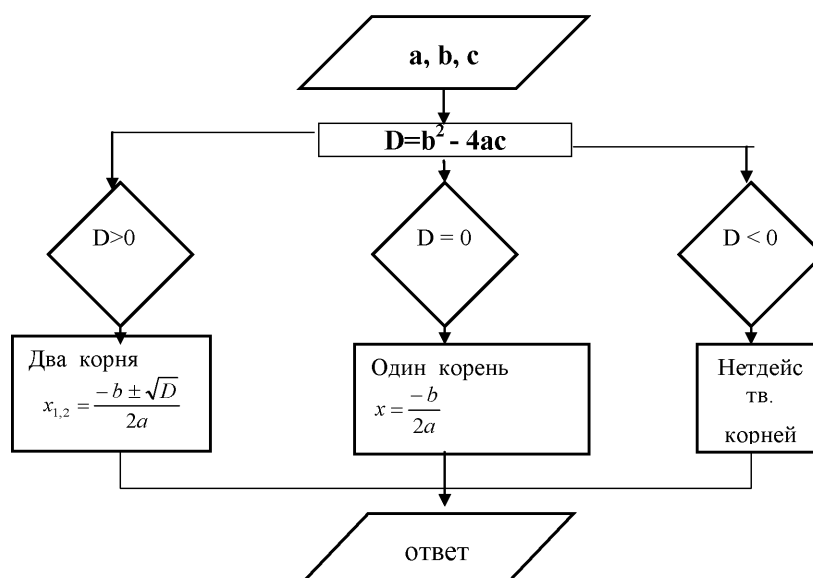
У природы нет плохой погоды,



Всякая погода – благодать.

*Дождь и снег, любое время года
Надо благодарно принимать.*

Задание 6. Оформите алгоритм решения квадратного уравнения с помощью блок-схем



Тема 4.3. Возможности динамических (электронных) таблиц. Математическая обработка числовых данных.

Задание 1. Создать таблицу расчета реализации продукции. Заполнить таблицу произвольными данными (15-16 наименований товара). В выделенные ячейки вставить формулы, для подсчета результата. Произвести сортировку данных в алфавитном порядке по наименованию товара

	A	B	C	D	E	F
1	Данные по реализации продукции ОАО «Карандаш»					
2	Наименование товара	Предприятие	Дата приобретения	Количество (шт.)	Цена за ед. (руб.)	Стоимость (руб.)
3	Тетрадь общая	Школа №1	18.12.01	56	6,50 р.	
4	Тетрадь 12 лист	ЧИП «Эль»	01.03.02	100	1,50 р.	
5	Альбом д/рисования	Школа изобразительных искусств	14.02.02	70	9,20 р.	
...						
14						
15						
16	ИТОГО					

Задание 2. Создайте таблицу по образцу. Произведите сортировку данных сначала по полю Продукция по возрастанию, затем по полю Продавец по убыванию, и по полю Объем по возрастанию.

Предприятие	Продукция	Объем	Сбыт
Прометей	Напитки	4879	54500 р.
Седьмой элемент	Шампунь	1966	120000 р.
Прометей	Напитки	323	126660 р.
Прометей	Мясо	65565	15400 р.
Седьмой элемент	Красящий шампунь	56565	456000 р.
Седьмой элемент	Губная помада	121	12100 р.
Прометей	Мясо	12212	1200 р.
Прометей	Продукты	454	121540 р.
Галина	Сигареты	545	5454 р.

Седьмой элемент	Пена для ванн	56565	45000 р.
Прометей	Сигареты	78	1200 р.
Галина	Напитки	545	4545 р.
Седьмой элемент	СМС	232	12125 р.
Прометей	Мясо	55656	12200 р.
Прометей	Мясо	2121	5487 р.
Седьмой элемент	Лак для волос	121	12800 р.
Прометей	Продукты	3265	12120 р.
Галина	Продукты	554	58545 р.

Задание 3. В созданной таблице отфильтруйте данные, оставив в списке только те позиции, объем по которым свыше 500.

Задание 4. Создайте таблицу по образцу. Для заполнения столбца Месяц используйте Автозаполнение. Заполните следующие четыре столбца, используя автозаполнение диапазона ячеек. Вставьте в выделенные ячейки соответствующие формулы для расчета.

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Продажа комплектующих к персональным компьютерам							
2	<i>Месяц</i>	<i>Центр ЭВМ</i>	<i>ЭВМ-сервис</i>	<i>Дом бизнеса</i>	<i>Техноцентр</i>	<i>Среднее</i>	<i>Максимум</i>	<i>Минимум</i>
3	Январь	18420	10305	25420	15940			
4	Февраль	18300	10370	25400	15880			
5	Март							
6	Апрель							
7	Май							
8	Июнь							
9	Июль							
10	Август							
11	Сентябрь							
12	Октябрь							
13	Ноябрь							
14	Декабрь							
15	Итого:							
16	Максимум							
17	Минимум							

Задание 5. Создайте таблицу по образцу. В ячейки столбца Материальная помощь введите формулу, которая будет начислять сотруднику 150 руб., если его оклад меньше 1500 руб. В столбец Сумма к выдаче вставьте формулу для расчета. Рассчитайте общую сумму, которую необходимо подготовить для выдачи заработной платы.

	A	B	C	D	E
1	Ведомость начисления заработной платы				
2	<i>№ п/п</i>	<i>Фамилия</i>	<i>Оклад</i>	<i>Материальная помощь</i>	<i>Сумма к выдаче</i>
3	1	Сидоров	1850		
4	2	Петров	1000		
5	3	Глухов	2300		
6	4	Смирнов	950		
7	5	Галкин	1100		
8	6	Иванов	4500		
9	7	Авдеев	3400		
10	8	Горшков	2800		
11		Всего:			

Задание 6. Создать и заполнить таблицу продаж, показанную на рисунке. Построить диаграмму по всем продажам всех автомобилей за каждый квартал. Постройте круговую диаграмму, которая отражает объем продаж в % за каждый квартал.

	A	B	C	D	E
1	Продажа автомобилей ВАЗ				
2	Модель	Квартал 1	Квартал 2	Квартал 3	Квартал 4
3	ВАЗ 2101	3130	3020	2910	2800
4	ВАЗ 2102	2480	2100	1720	1340
5	ВАЗ 2103	1760	1760	1760	1760
6	ВАЗ 2104	1040	1040	1040	1040
7	ВАЗ 2105	320	320	320	320
8	ВАЗ 2106	4200	4150	4100	4050
9	ВАЗ 2107	6215	6150	6085	6020
10	ВАЗ 2108	8230	8150	8070	7990
11	ВАЗ 2109	10245	10150	10055	9960
12	ВАЗ 2110	12260	12150	12040	11930
13	ВАЗ 2111	14275	14150	14025	13900

Тема 4.4. Представление об организации баз данных и системах управления ими

Задание 1. Создать БД «Прием в ВУЗ», и внести в нее следующие сведения:

№	Факультеты	Специальности	План приема на дневное отделение	Наличие бюджетных мест	Дата начала вступительных экзаменов
1	Исторический	История	50	Да	12.07.08
2	Исторический	Политология	25	Да	12.07.08
3	Экономический	Бухгалтерский учет	40	Нет	7.07.08
4	Экономический	Финансы и кредит	25	Да	7.07.08
5	Юридический	Социальная работа	25	Да	14.07.08
6	Юридический	Юриспруденция	60	Нет	5.07.08

Задание 2. Создать форму «Информация о приеме», включив в нее все поля БД, кроме поля «№». Откорректировать форму с помощью конструктора.

Задание 3. С помощью фильтров найти записи, удовлетворяющие следующим условиям:

- 1) вся информация по юридическому факультету;
- 2) факультеты, имеющие бюджетные места, дату начала экзаменов не позднее 13.07.08 и план приема не менее 30 человек.

Задание 4. Создать запрос, который выводит на экран Факультеты с бюджетными местами и планом приема 25 человек.

Тема 4.5 . Представление о программных средах компьютерной графики, мультимедийных средах

Задание 1. Создайте презентацию «Устройство ПК»

Структура презентации должна быть следующей:

- 1 слайд - титульный, введите текст заголовка «Устройство компьютера», Ф.И.О. автора работы;
- 2 слайд - «Содержание», содержит перечисление названий устройств и переход по гиперссылке от каждого пункта содержания к соответствующему слайду;
- 3, 4, 5, 6-й слайды посвящены названиям и описанию устройства (см. содержимое таблицы 1), ведите текст на слайды, используя макеты, добавьте картинки из папки Материалы или из

Интернет.

Задание 2. Настройте анимацию объектов слайдов так, чтобы их появление происходило автоматически.

Задание 3. Настройте переход слайдов по щелчку, с применением эффектов.

Задание 4. Настройте возврат к содержанию с помощью управляющих кнопок

№ слайда	Название и содержание слайда	Тип макета слайда	Примерный вид слайда
1	Схема компьютера Векторный рисунок схемы компьютера	Только заголовок	
2	Процессор	Заголовок, графика и текст	
3	Оперативная память	Заголовок, текст и два объекта	
4	Устройства ввода Перечень устройств ввода	Заголовок и список	

5	Долговременная память Изображения устройств долговременной памяти	Заголовок и таблица с изображениями	
6	Устройства вывода Перечень устройств ввода и их изображений	Заголовок, список и таблица	

Тема 5.1. Представления о технических и программных средствах телекоммуникационных технологий

Задание 1. Проанализируйте рейтинг Интернет – СМИ на сайте <http://www.mlg.ru/> . Выпишите топ-5 самых цитируемых информационных агентств, цитируемых газет, журналов, интернет-ресурсов ТВ- каналов и радиостанций.

Задание 2. Осуществить заказ в Интернет - магазине комплектующих компьютера. Сделайте скриншот заказа

Задание 3. Осуществить поиск информации о направлениях отдыха на сайте Интернет – турагентства, оформить информацию в виде таблицы (на июнь 201_ года):

Страна пребывания	Количество дней/ночей	Стоимость отеля и перелета	Стоимость тура	Вид отдыха	Дополнительные услуги

Задание 4. Зайти на сайт интернет-библиотеки Юрайт по адресу <https://biblio-online.ru/>. Изучить правила работы с библиотекой. Найти учебники по информатике для СПО, воспользовавшись расширенным поиском. Экспортировать библиографические описания книг в Word.

Тема 5.2. Поиск информации с использованием компьютера. Программные поисковые сервисы

Задание 1. Используя быстрый поиск объектов, найти объекты Калькулятор и Paint.

Задание 2. Поиск файлов в папке

1. Откройте папку с подготовленными файлами к работе
2. В поле поиск задайте поочередно критерии:

1?.docx.

?0.docx.

*.docx.

Ответы представьте в виде скринов результатов поиска. Чтобы сделать скрин воспользуйтесь кнопкой на клавиатуре PrintScreen.

1. С помощью поиска найдите в папке все файлы презентации
2. С помощью поиска найдите в папке все файлы с именем 10
3. Сделайте вывод о применении критериев поиска:

Наличие символа * означает, что на данном месте _____

Наличие символа ? означает, что на данном месте _____

Задание 3. Зайдите на сайт интернет-библиотеки А. Комарова по адресу <http://ilibrary.ru/>, добавьте на эту страницу закладку

1. Найдите стихи Анчар. Скопируйте текст, отформатируйте по следующим параметрам: выравнивание по центру, междустрочный интервал 1,5, шрифт Times New Roman, 12 пт.
3. Включите непечатаемые символы и проверьте, какие символы скопировались вместе со стихами.
3. С помощью инструмента Найти посчитайте какое количество раз встречается в тексте буква Р.

Задание 4. Выполните работу с электронным словарем.

1. Загрузите <https://gufo.me/>.
2. В текстовое поле введите слово, значение которого нужно узнать (табл. 1). Нажмите на кнопку Искать.
3. Найдите значение всех слов и результаты занесите в таблицу 1.

Таблица 1

Слово	определение	Количество синонимов слова
Технология		
Информация		
Репрезентативность		
Объективность		
Достоверность		
Файл		

Тема 5.3. Передача информации между компьютерами. Проводная и беспроводная связь

Задание 1. Регистрация на бесплатном почтовом сервере.

Зарегистрироваться на одном из бесплатных серверов www.yandex.ru, www.mail.ru, www.nm.ru, www.rambler.ru, www.ok.ru, www.pochta.ru и т.п.

Задание 2. Знакомство с основными возможностями и элементами интерфейса Web-mail.

Откройте свой новый почтовый ящик на бесплатном почтовом сервере и изучите основные элементы интерфейса.

Задание 3. Работа с почтовыми сообщениями.

1. Создайте сообщение с темой «ФИО» и отправьте его по указанному адресу, для этого заполните заголовки сообщения: Кому, Копия, Тема следующим образом: в заголовке Кому укажите адрес преподавателя, Копия – адрес соседа справа. В качестве Темы укажите «ФИО»;
2. Перейдите в папку Входящие. Вам должно прийти сообщение от соседа слева. Прочитайте полученное сообщение и ответьте на него с помощью кнопки Ответить.
3. Создайте новое сообщение и вложите в него текстовый файл:
 - Заполните заголовки сообщения: Кому, Копия, Тема следующим образом: в заголовке Кому укажите адрес соседа справа. В качестве Темы укажите «Приглашение»;
 - Нажмите на кнопку Обзор (Прикрепить), укажите местонахождение файла (Рабочий стол);
4. Создайте новое сообщение и вложите в него графический файл:
 - Заполните заголовки сообщения: Кому, Копия, Тема следующим образом: в заголовке Кому укажите адрес соседа справа. В качестве Темы укажите «Картинка»; прикрепите картинку к

письму и отправьте.

5. Перейдите в папку Входящие. В списке сообщений найдите электронное письмо с темой «Приглашение», отправленное соседом слева. Значок в виде скрепки свидетельствует о наличии в полученном письме вложения. Сохраните вложенный файл в свою папку.

6. Сообщение с темой «Приглашение» перешлите преподавателю:

Задание 4. Заполнение адресной книги.

Занесите в Адресную книгу новых абонентов.

1. Пополните Адресную книгу, воспользовавшись пунктом меню Сервис - Адресная книга или соответствующей кнопкой на панели инструментов.

2. Внесите в Адресную книгу преподавателя, соседа справа и слева. Внимательно изучите вкладки, представленные в данном диалоговом окне. Обратите внимание на то, что в нем имеются средства для ввода как личной, так и служебной информации (для практической деятельности, как правило, достаточно заполнить лишь несколько полей на вкладке Имя).

3. Сделать копию изображения текущего состояния экрана нажав при этом клавиши Alt+PrintScreen.

4. Отправить письмо с изображением преподавателю.

Тема 5.4. Возможности сетевого программного обеспечения для организации коллективной деятельности в глобальных и локальных компьютерных сетях

Создать сравнительную таблицу «Анализ сервисов хранения». Работу сохранить в облаке Яндекс Диск, предоставить доступ преподавателю для контроля выполнения.

Таблица 1 – Анализ сервисов хранения

Характеристика	Облачный сервис Гугл Диск	Облачный сервис Яндекс Диск	Облако@mail.ru
Бесплатное доступное место (в Гб)			
Возможность увеличить бесплатное место на диске			
Максимальный размер файла			
Возможность делиться ссылками на файл			
Возможность создания и редактирования документов прямо из облака			
Возможность совместного редактирования документов в облаке			

Тема 5.5. Сетевые информационные ресурсы

Задание 1. Найти с помощью одной из поисковых систем Интернета форумы по следующим темам:

- Компьютеры
- Информатика
- Информационные технологии в гостиничном сервисе
- Информационные технологии в туризме

Зарегистрироваться на одном из форумов. Предложить на форуме обсуждение интересующего вас вопроса по теме форума. Сохранить скрин окна форума в отчете.

Задание 2. Зарегистрироваться в системе Scure, настроить систему, найти в системе трех одноклассников. Добавить их свои Контакты. Осуществить видео-звонок одному из них.

Выполнить видео-сессию с тремя одноклассниками одновременно.

Оценка	Критерии оценивания
«отлично»	выставляется студенту, если все задания выполнены без ошибок и недочетов, студент комментирует и обосновывает свои действия, свободно ориентируется в программе.
«хорошо»	выставляется студенту, если допущена одна ошибка или два-три недочета, студент комментирует и обосновывает свои действия, свободно ориентируется в программе.
«удовлетворительно»	выставляется студенту, который выполнил не более 50-60% от всей работы, выполняет действия и не комментирует их, слабо ориентируется в программе.
«неудовлетворительно»	выставляется студенту, который выполнил менее 50% работы, не ориентируется в программе.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

Пример задания для индивидуального проекта

Тема 4.2. Возможности динамических (электронных) таблиц. Математическая обработка числовых данных.

1. На листе 1 создайте таблицу по образцу, переименовав лист «28.08»:

Продажи товара за 28.08

№ п/п	Наименование	Количество	Цена за 1 ед.	Стоимость
1	Мальберт	1	2690	
2	Органайзер	1	1290	
3	Календарь	2	480	
4	Авторучка	10	109	
5	Набор цв/карандашей	8	120	
6	Цветная бумага	5	288	
7	Дырокол	2	1499	
8	Часы настенные	1	1590	
9	Краски масляные	3	670	
10	Кисти (набор)	4	530	
11	Альбом д/рисования	12	149	
12	Альбом д/эскизов	10	90	
13	Карандаши	50	24	
14	Папка худож.	1	800	
15	Ножницы	4	190	

2. Произведите вычисления в таблице, используя формулы

3. Постройте гистограмму, которая показывает количество (стоимость) проданного товара на указанный день. Сделайте вывод по гистограмме

4. На листе 2 создайте аналогичную таблицу, изменив количество проданного товара по всем позициям, переименуйте таблицу «29.08»

5. Постройте круговую диаграмму по стоимости (количеству) проданного товара за 29.08. Сделайте вывод.

Оценка	Критерии оценивания
«отлично»	выставляется студенту, если проект выполнен полностью, без ошибок и недочетов, реализует поставленную цель; при защите проекта студент свободно ориентируется в нем; умеет высказывать и обосновать свои решения.
«хорошо»	выставляется студенту, если проект выполнен полностью, без ошибок, реализует поставленную цель, имеются небольшие недочеты по оформлению; при защите проекта студент свободно ориентируется в нем; умеет высказывать и обосновать свои решения.
«удовлетворительно»	выставляется студенту, если выполнено не менее 60% работ, проект выполнен с ошибками, в большей степени реализует поставленную цель, студент испытывает затруднения при обосновании своих решений
«неудовлетворительно»	выставляется студенту, который выполнил менее 50% работ, при выполнении допущены грубые ошибки, проект не реализует поставленную цель.

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Институт транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе
Ж.В.Касимова
«20» июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине **«Естествознание»**

специальность: 43.02.14 «Гостиничное дело (квалификация: специалист по гостеприимству) (базовая подготовка)

курс: 1

семестр: 1,2

форма обучения: очная

Воротынец
2019 г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. *Область применения программы*

Программа общеобразовательной учебной дисциплины «Естествознание» предназначена для изучения естествознания в профессиональных образовательных организациях, реализующих образовательную программу среднего общего образования.

Программа учебной дисциплины «Естествознание» является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело базовой подготовки.

Программа может использоваться другими профессиональными образовательными организациями, реализующими образовательную программу среднего общего образования в пределах освоения основной профессиональной образовательной программы СПО на базе основного общего образования; в программах подготовки квалифицированных рабочих, служащих.

1.2. *Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена*

Учебная дисциплина «Естествознание» является учебным предметом по выбору общеобразовательной подготовки программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.3. **Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины**

Содержание программы «Естествознание» направлено на достижение следующих целей:

- • освоение знаний о современной естественнонаучной картине мира и методах естественных наук; знакомство с наиболее важными идеями и достижениями естествознания, оказавшими определяющее влияние на развитие техники и технологий;
- • овладение умениями применять полученные знания для объяснения явлений окружающего мира, восприятия информации естественнонаучного и профессионально значимого содержания; развитие интеллектуальных, творческих способностей и критического мышления в ходе проведения простейших исследований, анализа явлений, восприятия и интерпретации естественнонаучной информации;
- • воспитание убежденности в возможности познания законной природы и использования достижений естественных наук для развития цивилизации и повышения качества жизни;
- • применение естественнонаучных знаний в профессиональной деятельности и повседневной жизни для обеспечения безопасности жизнедеятельности; грамотного использования современных технологий; охраны здоровья, окружающей среды.

В результате изучения дисциплины «Естествознание» студент должен:

знать: наиболее важные открытия и достижения в области естествознания, повлиявшие на эволюцию представлений о природе, на развитие техники и технологий; понятийный аппарат естественных наук, позволяющий познавать мир, участвовать в дискуссиях по естественнонаучным вопросам, использовать различные источники информации для подготовки собственных работ, критически относиться к сообщениям СМИ, содержащим научную информацию; понимать значимость естественнонаучного знания для каждого человека независимо от его профессиональной деятельности; иметь представления о целостной современной естественнонаучной картине мира, природе как единой целостной системе, взаимосвязи человека, природы и общества, пространственно-временных масштабах Вселенной;

уметь: использовать технологические достижения в области физики, химии, биологии для повышения собственного интеллектуального развития в выбранной профессиональной деятельности; анализировать техногенные последствия для окружающей среды, бытовой и производственной деятельности человека; самостоятельно добывать новые для себя естественнонаучные знания с использованием для этого доступных источников информации; управлять своей познавательной деятельностью, проводить самооценку уровня собственного интеллектуального развития; выстраивать конструктивные взаимоотношения в команде по решению общих задач в области естествознания овладение умениями и навыками различных видов познавательной деятельности для изучения разных сторон окружающего естественного мира; определять цели и задачи деятельности, выбирать средства для их достижения на практике; использовать различные источники для получения естественнонаучной информации и оценивать

ее достоверность для достижения поставленных целей и задач; применять естественнонаучные знания для объяснения окружающих явлений, сохранения здоровья, обеспечения безопасности жизнедеятельности, бережного отношения к природе, рационального природопользования, а также выполнения роли грамотного потребителя; различать факты и оценки, сравнивать оценочные выводы, видеть их связь с критериями оценок и связь критериев с определенной системой ценностей; иметь представление о научном методе познания природы и средствах изучения мегамира, макромира и микромира; о приемах естественнонаучных наблюдений, опытов, исследований и оценке достоверности полученных результатов;

владеть: приемами естественно-научных наблюдений, опытов, исследований и оценки достоверности полученных результатов; основными методами познания (наблюдения, научного эксперимента) для изучения различных сторон естественно-научной картины мира, с которыми возникает необходимость сталкиваться в профессиональной сфере.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 131 часов, в том числе: обязательной учебной нагрузки обучающегося 128 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Таблица

Вид учебной работы	Всего	I	II семестр		
		Раздел 1. Физика	Ито го	Раздел 2. Химия	Раздел 3. Биология
Максимальная учебная нагрузка (всего)	131	52	79	44	32
Обязательная аудиторная учебная	128	52	76	44	32
в том числе:					
теоретическое обучение (лекции)	82	36	46	30	16
Практические занятия	46	16	30	14	16
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	3		3		
Промежуточная аттестация					
Дифференцированный зачет					

Таблица
2

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов, тем	Содержание	Объем часов	Уровень освоения
1 семестр			
ФИЗИКА		52	
<u>Введение</u>	Физика — фундаментальная наука о природе. Естественно-научный метод познания, его возможности и границы применимости. Единство законов природы и состава вещества во Вселенной. Открытия в физике — основа прогресса в технике и технологии производства.	2	2
РАЗДЕЛ 1. МЕХАНИКА		16 ч	
<u>Тема 1.1.</u> Кинематика.	Механическое движение. Система отсчета. Траектория движения. Путь. Перемещение. Равномерное прямолинейное движение. Скорость. Относительность механического движения. Закон сложения скоростей. Средняя скорость при неравномерном движении. Мгновенная скорость. Равноускоренное прямолинейное движение. Ускорение. Свободное падение тел. Практическое занятие № 1. Исследование прямолинейного равноускоренного движения.	6 2	2
<u>Тема 1.2.</u> <u>Динамика.</u>	Масса и сила. Взаимодействие тел. Законы динамики. Силы в природе. Закон всемирного тяготения. Практическое занятие № 2. Исследование зависимости силы трения от веса тела.	2 2	2
<u>Тема 1.3.</u> Законы сохранения в механике	Импульс тела. Закон сохранения импульса. Реактивное движение. Механическая работа. Мощность. Механическая энергия. Кинетическая энергия. Кинетическая энергия и работа. Потенциальная энергия в гравитационном поле. Закон сохранения полной механической энергии. Практическое занятие № 2. Законы сохранения.	2 2	2
РАЗДЕЛ 2. ОСНОВЫ МОЛЕКУЛЯРНОЙ ФИЗИКИ И ТЕРМОДИНАМИКИ		10 ч	
<u>Тема 2.1.</u> Молекулярная физика	Атомистическая теория строения вещества. Наблюдения и опыты, подтверждающие атомно-молекулярное строение вещества. Массы и размеры молекул. Тепловое движение частиц вещества. Броуновское движение. Идеальный газ. Температура как мера средней кинетической энергии частиц. Уравнение состояния идеального газа. Модель жидкости. Поверхностное натяжение и смачивание. Кристаллические и аморфные вещества. Практическое занятие № 3. Уравнение состояния идеального газа.	6 2	2
<u>Тема 2.2.</u> Термодинамика	Внутренняя энергия. Работа и теплоотдача как способы изменения внутренней энергии. Первый закон термодинамики. Тепловые машины и их применение.	2	2
РАЗДЕЛ 3. ОСНОВЫ ЭЛЕКТРОДИНАМИКИ		14 ч	
<u>Тема 3.1.</u> Электростатика	Взаимодействие заряженных тел. Электрический заряд. Закон сохранения электрического заряда. Закон Кулона. Электростатическое поле, его основные характеристики и связь между ними. Практическое занятие № 4. Закон Кулона.	2 2	2

Тема 3.2. Постоянный ток	Постоянный электрический ток. Сила тока, напряжение, электрическое сопротивление. Закон Ома для участка электрической цепи. Практическое занятие № 5. Сборка электрической цепи и измерение силы тока и напряжения на ее различных участках. ~~Практическое занятие № 6. Изучение последовательного и параллельного соединения проводов~~	2 2 2	2
Тема 3.3. Магнитное поле	Магнитное поле и его основные характеристики. Действие магнитного поля на проводник с током. Закон Ампера. Электродвигатель. Явление электромагнитной индукции.	4	2
РАЗДЕЛ 4. КОЛЕБАНИЯ И ВОЛНЫ		8 ч.	
Тема 4.1. Механические колебания и волны	Свободные колебания. Период, частота и амплитуда колебаний. Гармонические колебания. Механические волны и их виды. Звуковые волны. Ультразвуковые волны. Ультразвук и его использование в медицине и технике. Практическое занятие № 7. Изучение колебаний математического маятника	2 2	2
Тема 4.2. Электромагнитные колебания и волны. Световые волны.	Свободные электромагнитные колебания. Колебательный контур. Электромагнитное поле. Электромагнитные волны. Скорость электромагнитных волн. Развитие представлений о природе света. Законы отражения и преломления света. Линзы. Формула тонкой линзы. Практическое занятие № 8. Изучение интерференции и дифракции света.	2 2	2 2
РАЗДЕЛ 5. ЭЛЕМЕНТЫ КВАНТОВОЙ ФИЗИКИ		2ч	
Тема 5.1. Квантовые	Квантовая гипотеза Планка. Фотоэлектрический эффект.	1	2
Тема 5.2. Физика атома. Физика атомного ядра и элементарных частиц	Модели строения атома. Опыт Резерфорда. Состав и строение атомного ядра. Радиоактивность. Радиоактивные излучения и их воздействие на живые организмы.	1	2
Дифференцированный зачет		2	
Итого за 1 семестр 52 ч, из них практических занятий - 16 ч.			

ХИМИЯ		
РАЗДЕЛ 1. ОБЩАЯ И НЕОРГАНИЧЕСКАЯ ХИМИЯ		20 ч

Введение	Химическая картина мира как составная часть естественно-научной картины мира. Роль химии в жизни современного общества.	2	2
Тема 1.1. Основные понятия и законы химии.	Предмет химии. Вещество. Атом. Молекула. Химический элемент и формы его существования. Простые и сложные вещества. Практическое занятие № 1. Количественные соотношения в химии.	2 2	2
Тема 1.2. Периодический закон и периодическая система	Открытие Периодического закона. Периодическая система химических элементов Д.И.Менделеева. Значение Периодического закона и Периодической системы химических элементов Д.И.Менделеева для развития науки и понимания химической картины мира.	2	1
Тема 1.3. Строение вещества.	Ковалентная связь: неполярная и полярная. Ионная связь. Катионы и анионы. Металлическая связь. Водородная связь.	2	2
Тема 1.4. Вода, растворы	Вода в природе, быту, технике и на производстве. Физические и химические свойства воды. Опреснение воды. Агрегатные состояния воды и ее переходы из одного агрегатного состояния в другое.	2	2
Тема 1.5. Химические реакции	Понятие о химической реакции. Типы химических реакций. Скорость реакции и факторы, от которых она зависит.	2	2
Тема 1.6. Неорганические соединения	Классификация неорганических соединений и их свойства. Оксиды, кислоты, основания, соли. Понятие о гидролизе солей. Среда водных растворов солей: кислая, нейтральная, щелочная. Водородный показатель pH раствора. Металлы. Общие физические и химические свойства металлов. Неметаллы. Общая характеристика главных подгрупп неметаллов на примере галогенов. Важнейшие соединения металлов и неметаллов в природе и хозяйственной деятельности человека. Практическое занятие № 2. Определение pH раствора солей. Практическое занятие № 3. Взаимодействие металлов с растворами кислот и солей.	2 2 2	2
РАЗДЕЛ 2. ОРГАНИЧЕСКАЯ ХИМИЯ		24	
Тема 2.1. Углеводороды	Основные положения теории строения органических соединений. Многообразие органических соединений. Понятие изомерии Углеводороды. Предельные и непредельные углеводороды. Реакция полимеризации. Природные источники углеводородов. Углеводороды как основа международного сотрудничества и важнейший источник формирования бюджета РФ.	6	2
Тема 2.2. Кислородсодержащие органические соединения	Кислородсодержащие органические вещества. Представители кислородсодержащих органических соединений: метиловый и этиловый спирты, глицерин, уксусная кислота. Жиры как сложные эфиры. Углеводы: глюкоза, крахмал, целлюлоза.	6	2

<u>Тема 2.3.</u> Азотсодержащие органические соединения	Азотсодержащие органические соединения. Амины, аминокислоты, белки. Строение и биологическая функция белков. Пластмассы и волокна. Понятие о пластмассах и химических волокнах. Натуральные, синтетические и искусственные волокна. <u>Практическое занятие № 4. Важнейшие представители органических соединений.</u>	2 6	2
<u>Тема 2.4.</u> Химия и жизнь	Химия и организм человека. Химические элементы в организме человека. Органические и неорганические вещества. Основные жизненно необходимые соединения: белки, углеводы, жиры, витамины. Углеводы — главный источник энергии организма. Роль жиров в организме. Холестерин и его роль в здоровье человека. Минеральные вещества в продуктах питания, пищевые добавки. Сбалансированное питание. Химия в быту. Вода. Качество воды. Моющие и чистящие средства. Правила безопасной работы со средствами бытовой химии. <u>Практическое занятие № 5. Химия и организм человека.</u>	2 2	2
БИОЛОГИЯ			
РАЗДЕЛ 1. БИОЛОГИЯ- СОВОКУПНОСТЬ НАУК О ЖИВОЙ ПРИРОДЕ		32	
<u>Тема 1.1.</u> Методы научного познания в биологии.	Живая природа как объект изучения биологии. Методы исследования живой природы в биологии. Определение жизни (с привлечением материала из разделов физики и химии). Уровни организации жизни.	2	2
<u>Тема 1.2.</u> Клетка.	История изучения клетки. Основные положения клеточной теории. Клетка — структурно-функциональная (элементарная) единица жизни. Строение клетки. Прокариоты и эукариоты — низшие и высшие клеточные организмы. Основные структурные компоненты клетки эукариот. Клеточное ядро. Функция ядра: хранение, воспроизведение и передача наследственной информации, регуляция химической активности клетки. Структура и функции хромосом. Аутосомы и половые хромосомы. Биологическое значение химических элементов. Неорганические вещества в составе клетки. Роль воды как растворителя и основного компонента внутренней среды организмов. Углеводы и липиды в клетке. Структура и биологические функции белков. Строение нуклеотидов и структура полинуклеотидных цепей ДНК и РНК, АТФ. Вирусы и бактериофаги. Неклеточное строение, жизненный цикл и его зависимость от клеточных форм жизни. <u>Практическое занятие № 1. Наблюдение клеток растений и животных под микроскопом на</u>	2 2	2

<u>Тема 1.3</u>	Организм — единое целое. Многообразие организмов. Обмен веществом и энергией с	4	2
Организм	средой как необходимое условие существования живых систем. Способность к самовоспроизведению — одна из основных особенностей живых организмов. Деление клетки — основа роста, развития и размножения организмов. Бесполое размножение. Половой процесс и половое размножение. Оплодотворение, его биологическое значение. Понятие об индивидуальном (онтогенез), эмбриональном (эмбриогенез) и постэмбриональном развитии. Индивидуальное развитие человека и его возможные нарушения. Общие представления о наследственности и изменчивости. Генетическая терминология и символика. Закономерности наследования. Наследование признаков у человека. Половые хромосомы. Сцепленное с полом наследование. Наследственные болезни человека, их причины и профилактика. Современные представления о гене и геноме. Генетические закономерности изменчивости. Классификация форм изменчивости. Влияние мутагенов на организм человека. Предмет, задачи и методы селекции. Генетические закономерности селекции. Учение Н.И. Вавилова о центрах многообразия и происхождения культурных растений. Биотехнология, ее Практическое занятие № 2. Решение генетических задач Практическое занятие № 3. Анализ и оценка этических аспектов развития некоторых исследований в биотехнологии.	2 2	
<u>Тема 1.4.</u> Вид	Эволюционная теория и ее роль в формировании современной естественно-научной картины мира. Вид, его критерии. Популяция как структурная единица вида и эволюции. Синтетическая теория эволюции (СТЭ). Движущие силы эволюции в соответствии с СТЭ. Результаты эволюции. Сохранение многообразия видов как основа устойчивого развития биосферы. Причины вымирания видов. Биологический прогресс и биологический регресс. Гипотезы происхождения жизни. Усложнение живых организмов на Земле в процессе эволюции. Антропогенез и его закономерности. Доказательства родства человека с млекопитающими животными. Экологические факторы антропогенеза: усложнение популяционной структуры вида, изготовление орудий труда, переход от растительного к смешанному типу питания, использование огня. Появление мыслительной деятельности и членораздельной речи. Происхождение человеческих рас. Практическое занятие № 4. Анализ и оценка различных гипотез происхождения жизни. Практическое занятие № 5. Анализ и оценка различных гипотез происхождения человека.	4 2 2	2

Тема 1.5. Экосистемы	Предмет и задачи экологии: учение об экологических факторах, учение о сообществах организмов, учение о биосфере. Экологические факторы, особенности их воздействия. Экологическая характеристика вида. Понятие об экологических системах. Цепи питания, трофические уровни. Биогеоценоз как экосистема. Биосфера — глобальная экосистема. Учение В. И. Вернадского о биосфере. Роль живых организмов в биосфере. Биомасса. Биологический круговорот (на примере круговорота углерода). Основные направления воздействия человека на биосферу. Трансформация естественных экологических систем. Особенности агроэкосистем(агроценозов).	2	2
	Практическое занятие № 6. Решение экологических задач	4	
	Самостоятельная работа. Подготовка к итоговому тестированию	3	
Дифференцированный зачет		2	
ИТОГО за 2 семестр 76 ч., из них практических занятий - 30 ч.			

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Занятия по дисциплине ведутся в учебном кабинете естественных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочее место преподавателя;
- рабочие места по количеству обучающихся;
- таблицы по физике, химии и биологии;
- стенды по физике, химии: «Периодическая таблица химических элементов Д.И.

Менделеева»; «Правила безопасности в кабинете химии»; «Растворимость кислот, оснований, солей в воде»; «Классификация веществ», «Система единиц «СИ», «Международная система единиц (СИ)», методические рекомендации к занятиям;

лабораторное оборудование:

- химическая посуда, химические реактивы;
- приборы по физике
- динамические пособия (структура клетки, деление клетки, перекрест хромосом, могибридное скрещивание, дигибридное скрещивание, типичные биоценозы), модель ДНК, микроскоп

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература

1. Петелин А. Л. Естествознание: учебник / А. Л. Петелин, Т. Н. Гаева, А. Л. Бреннер. - М.: ФОРУМ, 2015. - 256с.

Дополнительная литература

2. Габриелян О. С. Химия для профессий и специальностей технического профиля: учебник / О. С. Габриелян, И. Г. Остроумов. - М.: Издательский центр «Академия», 2011. - 256 с.
3. Самойленко П. И. Физика для профессий и специальностей социально-экономического и гуманитарного профилей: учебник для образоват. учреждений начального и среднего проф. Образования. - М.: Издательский центр «Академия», 2010. - 496 с.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. <http://www.physchem.chimfak.rsu.ru/Source/History> - С.И. Левченков, краткий очерк истории химии
2. <http://www.alhimik.ru/teleclass/pril/slovo.shtml> - Алхимик - "Слово о химии". Хронология химических открытий.
3. <http://him.1september.ru/topic.php?TopicID=8&Page=1> - Летопись важнейших открытий - материалы по истории науки электронной версии газеты "Химия" издательского дома "Первое сентября".
4. <http://www.mendeleev.nw.ru/> - Электронная летопись жизни и творчества Д. И. Менделеева - совместный проект Музея-архива Д. И. Менделеева и лаборатории информационных систем филологического факультета СПбГУ.
5. <http://biochem.nm.ru> - хронологический обзор истории химии, сведения по истории открытия химических элементов и периодического закона.
6. <http://www.sbio.info> - Вся биология. Научно-образовательный проект, посвященный биологии и родственным наукам.
7. <http://www.darwin.museum.ru> - Государственный Дарвиновский музей

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Курс по дисциплине «Естествознание» в ЕИОС ГБОУ ВО НГИЭУ -Режим доступа: <http://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=14347>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведенных занятий.

Результаты обучения (основные умения, усвоенные знания)	№ занятия. Тема.	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Физика		
<i>знать:</i> основные физические величины кинематики: перемещение, скорость, ускорение; равноускоренное прямолинейное движение (на примере свободного падения тел); формулировку закона сложения скоростей; иметь представление о способах описания механического движения, основной задаче механики, относительности механического движения. <i>уметь:</i> применять естественнонаучные знания для объяснения окружающих явлений. <i>владеть:</i> приемами естественнонаучных наблюдений, опытов, исследований и оценки достоверности полученных результатов.	Тема 1.1. Кинематика.	Решение задач Отчет по практической работе
<i>знать:</i> понятия: масса, сила; законы динамики. <i>уметь:</i> различать силу тяжести и вес тела; применять основные понятия, формулы и законы динамики к решению задач; вычислять значения ускорения тел по известным значениям действующих сил и масс тел; <i>владеть:</i> приемами естественнонаучных наблюдений, опытов, исследований и оценки достоверности полученных результатов.	Тема 1.2. Динамика.	Решение задач Отчет по практической работе
<i>знать:</i> понятия: импульс тела, кинетическая и потенциальная энергия; закон сохранения импульса; закон сохранения полной механической энергии. <i>уметь:</i> объяснять реактивное движение на основе закона сохранения импульса; применять закон сохранения импульса для вычисления изменений скоростей тел при их взаимодействиях; вычислять работу силы и изменение кинетической энергии тела; вычислять потенциальную энергию тел в гравитационном поле.	Тема 1.3. Законы сохранения в механике.	Решение задач
<i>знать:</i> понятия: давление, температура; формулировку основных положений молекулярно-кинетической теории; уравнение состояния идеального газа. <i>уметь:</i> объяснять эксперименты и наблюдения, служащие обоснованием молекулярно-кинетической теории; определять параметры вещества в газообразном состоянии на основании уравнения состояния идеального газа.	Тема 2.1. Молекулярная физика.	Решение задач

<i>знать:</i> понятие внутренней энергии; первый закон термодинамики. <i>уметь:</i> рассчитывать количество теплоты, необходимое для осуществления процесса превращения вещества из одного агрегатного состояния в другое, изменения внутренней энергии тел, работы и переданного количества теплоты на основании первого закона термодинамики.	Тема 2.2. Термодинамика.	Решение задач
<i>знать:</i> понятие электрического заряда; закон сохранения электрического заряда, закон Кулона. <i>уметь:</i> Вычисление сил взаимодействия точечных электрических зарядов.	Тема 3.1. Электростатика.	Решение задач
<i>знать:</i> понятие постоянного электрического тока, напряжения, сопротивления; закон Ома для участка электрической цепи. <i>уметь:</i> собирать электрическую цепь и измерять силу тока и напряжение на ее различных участках. <i>владеть:</i> основными методами познания (наблюдения, научного эксперимента) для изучения различных сторон естественнонаучной картины мира, с которыми возникает необходимость сталкиваться в профессиональной сфере.	Тема 3.2. Постоянный ток.	Отчет по практической работе
<i>знать:</i> закон Ампера, явление электромагнитной индукции <i>уметь:</i> формулировать правило левой руки для определения направления силы Ампера; вычислять силы, действующие на проводник с током в магнитном поле.	Тема 3.3. Магнитное поле.	Решение задач
<i>знать:</i> понятия период, частота, амплитуда, гармонические колебания; природу звуковых волн; использование ультразвука в медицине <i>уметь:</i> рассчитывать зависимость периода колебаний математического маятника от его длины, массы и амплитуды колебаний.	Тема 4.1. Механические колебания и волны.	Решение задач
<i>знать:</i> представление о природе электромагнитных волн <i>уметь:</i> объяснять превращения энергии в идеальном колебательном контуре; применять на практике законы отражения и преломления света при решении задач, строить изображения предметов, даваемые линзами.	Тема 4.2. Э-м колебания и волны. Световые волны.	Решение задач
<i>знать:</i> явление фотоэффекта <i>уметь:</i> Расчет максимальной кинетической энергии электронов при фотоэффекте.	Тема 5.1. Квантовые свойства света.	Решение задач
<i>знать:</i> строение атомного ядра; понятие радиоактивности, ее воздействие на живые организмы; понимать ценности научного познания мира не вообще для человечества в целом, а для каждого обучающегося лично, ценности овладения методом научного познания для достижения успеха в любом виде практической деятельности. <i>уметь:</i> применять естественно-научные знания для объяснения окружающих явлений, сохранения	Тема 5.2. Физика атома. Физика атомного ядра и эле-	Презентации или выступления

здоровья, обеспечения безопасности жизнедеятельности, бережного отношения к природе, рационального природопользования, а также выполнения роли грамотного потребителя.	ментарных частиц.	
Химия		
<i>знать:</i> законы сохранения массы веществ и постоянства состава веществ <i>уметь:</i> давать определение и оперировать следующими химическими понятиями: «вещество», «химический элемент», «атом», «молекула», «относительные атомная и молекулярная массы», «ион», «химическая связь», «электроотрицательность», «валентность», «степень окисления», «моль», «молярная масса», «молярный объем газообразных веществ», «вещества молекулярного и немолекулярного строения»; писать химические формулы и уравнения; раскрывать физический смысл символики Периодической таблицы химических элементов Д. И. Менделеева (номеров элемента, периода, группы); использовать в учебной и профессиональной деятельности химические термины и символику.	Тема 1.1. Основные понятия и законы химии.	Собеседование, тестирование, выполнение заданий на практич. занятиях
<i>уметь:</i> раскрывать физический смысл символики Периодической таблицы химических элементов Д. И. Менделеева (номеров элемента, периода, группы); использовать в учебной и профессиональной деятельности химические термины и символику. <i>знать:</i> смысл химических понятий: «вещество», «химический элемент», «атом», «молекула», «относительные атомная и молекулярная массы»	Тема 1.2. Периодичес. закон и периодичес. система Д.И. Менделеева.	Собеседование, тестирование
<i>уметь:</i> давать определение и оперировать следующими химическими понятиями: «ион», «химическая связь» <i>знать:</i> характеристику важнейших типов химических связей	Тема 1.3. Строение вещества.	Собеседование, тестирование
<i>знать:</i> определение понятия «растворы» <i>уметь:</i> оперировать понятием «растворы»; объяснять химические явления, происходящие в природе, быту и на производстве; критически оценивать достоверность химической информации, поступающей из разных источников.	Тема 1.4. Вода, растворы.	Собеседование
<i>знать:</i> типы химических реакций. <i>уметь:</i> давать определение и оперировать понятием «скорость химической реакции», отражать химические процессы с помощью уравнений химических реакций, объяснять сущность химических процессов.	Тема 1.5. Химические реакции.	Собеседование, тестирование
<i>знать:</i> определение следующих химических понятий: «электролит и неэлектролит», «электролитическая диссоциация», «окислитель и восстановитель»; иметь представление о свойствах основных классов неорганических соединений в свете теории электролитической диссоциации <i>уметь:</i> называть изученные вещества по тривиальной или международной номенклатуре и отражать	Тема 1.6. Неорганические соединения.	Собеседование, тестирование, выполнение заданий на практич. заданий

состав этих соединений с помощью химических формул; отражать химические процессы с помощью уравнений химических реакций; выполнять химический эксперимент в полном соответствии с правилами техники безопасности; наблюдать, фиксировать и описывать результаты проведенного эксперимента; характеризовать общие физические и химические свойства металлов; устанавливать причинно-следственные связи между строением атома и закономерностями изменения свойств элементов и образованных ими веществ в главных подгруппах неметаллов на примере галогенов; давать характеристику состава, строения и общих свойств важнейших классов неорганических соединений; объяснять химические явления, происходящих с важнейшими соединениями металлов и неметаллов в природе, быту и на производстве; соблюдать правила экологически грамотного поведения в окружающей среде; оценивать влияние химического загрязнения окружающей среды на организм человека и другие живые организмы; соблюдать правила безопасного обращения с кислотами и щелочами, лабораторным оборудованием.		
<i>знать:</i> определения следующих химических понятий: «углеродный скелет», «функциональная группа», «изомерия»; основные положения теории химического строения органических соединений <i>уметь:</i> оперировать следующими химическими понятиями: «углеродный скелет», «функциональная группа», «изомерия»; проводить самостоятельный поиск химической информации с использованием различных источников (научно-популярных изданий, компьютерных баз данных, ресурсов Интернета); использовать компьютерные технологии для обработки и передачи химической информации и ее представления в различных формах	Тема 2.1. Углеводороды.	Собеседование, тестирование, подготовка презентаций и докладов
<i>знать:</i> определения следующих химических понятий: «углеродный скелет», «функциональная группа», «изомерия»; основные положения теории химического строения органических соединений <i>уметь:</i> оперировать следующими химическими понятиями: «углеродный скелет», «функциональная группа», «изомерия»; описывать состав и свойства важнейших представителей органических соединений: метанола и этанола, жиров как сложных эфиров, уксусной кислоты, глюкозы, крахмала и целлюлозы, проводить самостоятельный поиск химической информации с использованием различных источников (научно-популярных изданий, компьютерных баз данных, ресурсов Интернета); использовать компьютерные технологии для обработки и передачи химической информации и ее представления в различных формах, соблюдать правила безопасного обращения с метиловым и этиловым спиртами, уксусной кислотой.	Тема 2.2. Кислород-содержащие органические вещества.	Собеседование, тестирование, подготовка презентаций и докладов
<i>Знать:</i> определения следующих химических понятий: «углеродный скелет», «функциональная группа», «изомерия»; основные положения теории химического строения органических соединений <i>Уметь:</i> оперировать следующими химическими понятиями: «углеродный скелет», «функциональная группа», «изомерия»; описывать состав и свойства важнейших представителей органических соединений: аминокислот, белков, искусственных и синтетических полимеров;	Тема 2.3. Азотсодержащие органические соединения.	Собеседование, подготовка презентаций и докладов

проводить самостоятельный поиск химической информации с использованием различных источников (научно-популярных изданий, компьютерных баз данных, ресурсов Интернета); использовать компьютерные технологии для обработки и передачи химической информации и ее представления в различных формах		
<i>знать:</i> понятийный аппарат естественных наук, позволяющий познавать мир, участвовать в дискуссиях по естественно-научным вопросам, использовать различные источники информации для подготовки собственных работ, критически относиться к сообщениям СМИ, содержащим научную информацию <i>уметь:</i> проводить самостоятельный поиск химической информации с использованием различных источников (научно-популярных изданий, компьютерных баз данных, ресурсов Интернета); использовать компьютерные технологии для обработки и передачи химической информации и ее представления в различных формах; объяснять химические явления, происходящие в природе, быту и на производстве; соблюдать правила экологически грамотного поведения в окружающей среде; давать оценку влияния химического загрязнения окружающей среды на организм человека и другие живые организмы; соблюдать правила безопасного обращения со средствами бытовой химии; давать критическую оценку достоверности химической информации, поступающей из разных источников.	Тема 2.4. Химия и жизнь.	Подготовка презентаций и докладов
Биология		
<i>знать:</i> формы существования живой материи; основные свойства живого <i>уметь:</i> управлять своей познавательной деятельностью, проводить самооценку уровня собственного интеллектуального развития.	Тема 1.1. Методы научного познания в биологии	Собеседование
<i>Студент должен уметь:</i> описывать микропрепараты клеток растений, сравнивать строение клеток растений и животных по готовым микропрепаратам, <i>Студент должен знать:</i> роль биологии в формировании современной естественнонаучной картины мира и практической деятельности людей, клеточную теорию строения организмов, роль органических и неорганических веществ в клетке. <i>владеть:</i> приемами естественнонаучных наблюдений, опытов, исследований и оценки достоверности полученных результатов	Тема 1.2. Клетка.	Собеседование, тестирование, выполнение заданий
<i>уметь:</i> пользоваться генетической терминологией и символикой, решать простейшие генетические задачи. <i>знать:</i> основные способы размножения организмов, стадий онтогенеза на примере человека, знание причин, вызывающих нарушения в развитии организмов, особенности наследственной и	Тема 1.3. Организм.	Собеседование, тестирование, выполнение заданий на практич. занятиях

ненаследственной изменчивости и их биологической роли в эволюции живого.		
<i>уметь</i>: анализировать и оценивать различные гипотезы происхождения жизни на Земле, проводить описание особей одного вида по морфологическому критерию. <i>знать</i>: родство человека и млекопитающих, общность и равенство человеческих рас.	Тема 1.4. Вид.	Собеседование, тестирование, выполнение заданий на практ. занятиях, подготовка докладов и презентаций
<i>уметь</i>: соблюдать правила поведения в природе, бережному отношению к биологическим объектам (растениям и животным и их сообществам) и их охране, анализировать техногенные последствия для окружающей среды, бытовой и производственной деятельности человека, применять естественно-научные знания для объяснения окружающих явлений, сохранения здоровья, обеспечения безопасности жизнедеятельности, бережного отношения к природе, рационального природопользования, а также выполнения роли грамотного потребителя. <i>знать</i>: отличительных признаков искусственных сообществ агроэкосистем.	Тема 1.5. Экосистемы.	Собеседование, тестирование, выполнение заданий на практич. занятиях, подготовка докладов и презентаций

Итоговый контроль проводится в форме дифференцированного зачета, который проводится в виде теста.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - 80-100% правильных ответов.

Оценка «хорошо» 70-75% правильных ответов.

Оценка «удовлетворительно» 50-65% правильных ответов.

Оценка «неудовлетворительно» менее 50% правильных ответов.

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«28» мая 2019 г., протокол № 7
Заведующий кафедрой
Е.В. Ильичева

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ЕСТЕСТВОЗНАНИЕ

43.02.14 Гостиничное дело
(квалификация «специалист по гостеприимству»)
(код и наименование направления подготовки)

Воротынец
2019 г

**Паспорт
фонда оценочных средств
по дисциплине Естествознание**
(наименование дисциплины)

Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
Тема 1.1. Кинематика.	<i>знать:</i> основные физические величины кинематики: перемещение, скорость, ускорение; равноускоренное прямолинейное движение (на примере свободного падения тел); формулировку закона сложения скоростей; иметь представление о способах описания механического движения, основной задаче механики, относительности механического движения. <i>уметь:</i> применять естественно-научные знания для объяснения окружающих явлений. <i>владеть:</i> приемами естественно-научных наблюдений, опытов, исследований и оценки достоверности полученных результатов.	Решение задач Отчет по лабораторной работе
Тема 1.2. Динамика.	<i>знать:</i> понятия: масса, сила; законы динамики. <i>уметь:</i> различать силу тяжести и вес тела; применять основные понятия, формулы и законы динамики к решению задач; вычислять значения ускорения тел по известным значениям действующих сил и масс тел.	Решение задач Отчет по лабораторной работе
Тема 1.3. Законы сохранения в механике	<i>знать:</i> понятия: импульс тела, кинетическая и потенциальная энергия; закон сохранения импульса; закон сохранения полной механической энергии. <i>уметь:</i> объяснять реактивное движение на основе закона сохранения импульса; применять закон сохранения импульса для вычисления изменений скоростей тел при их взаимодействиях; вычислять работу силы и изменение кинетической энергии тела; вычислять потенциальную энергию тел в гравитационном поле.	Решение задач
Тема 2.1. Молекулярная физика	<i>знать:</i> понятия: давление, температура; формулировку основных положений молекулярно-кинетической теории; уравнение состояния идеального газа. <i>уметь:</i> объяснять эксперименты и наблюдения, служащие обоснованием молекулярно-кинетической теории; определять параметры вещества в газообразном состоянии на основании уравнения состояния идеального газа.	Решение задач
Тема 2.2. Термодинамика	<i>знать:</i> понятие внутренней энергии; первый закон термодинамики. <i>уметь:</i> рассчитывать количество теплоты, необходимое для осуществления процесса превращения вещества из одного агрегатного состояния в другое, изменения внутренней энергии тел, работы и переданного количества теплоты на основании первого закона термодинамики.	Решение задач
Тема 3.1. Электростатика	<i>знать:</i> понятие электрического заряда; закон сохранения электрического заряда, закон Кулона. <i>уметь:</i> Вычисление сил взаимодействия точечных электрических зарядов.	Решение задач
Тема 3.2. Постоянный ток	<i>знать:</i> понятие постоянного электрического тока, напряжения, сопротивления; закон Ома для участка электрической цепи. <i>уметь:</i> собирать электрическую цепь и измерять силу тока и напряжение на ее различных участках. <i>владеть:</i> основными методами познания (наблюдения, научного эксперимента) для изучения различных сторон естественно-научной картины мира, с которыми возникает необходимость сталкиваться в профессиональной сфере.	Отчет по лабораторной работе

Тема 3.3. Магнитное поле.	<i>знать:</i> закон Ампера, явление электромагнитной индукции <i>уметь:</i> формулировать правило левой руки для определения направления силы Ампера; вычислять силы, действующие на проводник с током в магнитном поле.	Решение задач
Тема 4.1. Механические колебания и волны.	<i>знать:</i> понятия период, частота, амплитуда, гармонические колебания; природу звуковых волн; использование ультразвука в медицине <i>уметь:</i> рассчитывать зависимость периода колебаний математического маятника от его длины, массы и амплитуды колебаний.	Решение задач
Тема 4.2. Электромагнитные колебания и волны. Световые волны.	<i>знать:</i> представление о природе электромагнитных волн <i>уметь:</i> объяснять превращения энергии в идеальном колебательном контуре; применять на практике законы отражения и преломления света при решении задач, строить изображения предметов, даваемые линзами.	Решение задач
Тема 5.1. Квантовые свойства света	<i>знать:</i> явление фотоэффекта <i>уметь:</i> Расчет максимальной кинетической энергии электронов при фотоэффекте.	Решение задач
Тема 5.2. Физика атома. Физика атомного ядра и элементарных частиц.	<i>знать:</i> строение атомного ядра; понятие радиоактивности, ее воздействие на живые организмы; понимать ценности научного познания мира не вообще для человечества в целом, а для каждого обучающегося лично, ценности овладения методом научного познания для достижения успеха в любом виде практической деятельности. <i>уметь:</i> применять естественно-научные знания для объяснения окружающих явлений, сохранения здоровья, обеспечения безопасности жизнедеятельности, бережного отношения к природе, рационального природопользования, а также выполнения роли грамотного потребителя.	Презентации или выступления
Тема 6.1. Строение и развитие Вселенной. Происхождение солнечной системы.	<i>знать:</i> строение Солнечной системы <i>уметь:</i> объяснять модель расширяющейся Вселенной	Презентации или выступления
Химия		
Тема 1.1. Основные понятия и законы химии.	<i>знать:</i> законы сохранения массы веществ и постоянства состава веществ <i>Уметь:</i> давать определение и оперировать следующими химическими понятиями: «вещество», «химический элемент», «атом», «молекула», «относительные атомная и молекулярная массы», «ион», «химическая связь», «электроотрицательность», «валентность», «степень окисления», «моль», «молярная масса», «молярный объем газообразных веществ», «вещества молекулярного и немолекулярного строения»; писать химические формулы и уравнения; раскрывать физический смысл символики Периодической таблицы химических элементов Д. И. Менделеева (номеров элемента, периода, группы); использовать в учебной и профессиональной деятельности химические термины и символику.	Собеседование, тестирование, выполнение заданий на практич. занятиях
Тема 1.2. Периодический закон и периодическая система Д.И. Менделеева	<i>уметь:</i> раскрывать физический смысл символики Периодической таблицы химических элементов Д. И. Менделеева (номеров элемента, периода, группы); использовать в учебной и профессиональной деятельности химические термины и символику. <i>знать:</i> смысл химических понятий: «вещество», «химический элемент», «атом», «молекула», «относительные атомная и молекулярная массы»	Собеседование, тестирование
Тема 1.3. Строение вещества	<i>уметь:</i> давать определение и оперировать следующими химическими понятиями: «ион», «химическая связь» <i>знать:</i> характеристику важнейших типов химических связей	Собеседование, тестирование
Тема 1.4. Вода, растворы.	<i>нать:</i> определение понятия «растворы» <i>уметь:</i> оперировать понятием «растворы»; объяснять химические явления, происходящие в природе, быту и на производстве; критически оценивать достоверность химической информации, поступающей из разных источников.	Собеседование
Тема 1.5. Химические реакции	<i>знать:</i> типы химических реакций. <i>уметь:</i> давать определение и оперировать понятием «скорость химической реакции», отражать химические процессы с помощью уравнений химических реакций, объяснять сущность химических процессов.	Собеседование, тестирование

Тема 1.6. Неорганические соединения.	<i>знать:</i> определение следующих химических понятий: «электролит и неэлектролит», «электролитическая диссоциация», «окислитель и восстановитель»; иметь представление о свойствах основных классов неорганических соединений в свете теории электролитической диссоциации <i>уметь:</i> называть изученные вещества по тривиальной или международной номенклатуре и отражать состав этих соединений с помощью химических формул; отражать химические процессы с помощью уравнений химических реакций; выполнять химический эксперимент в полном соответствии с правилами техники безопасности; наблюдать, фиксировать и описывать результаты проведенного эксперимента; характеризовать общие физические и химические свойства металлов; устанавливать причинно-следственные связи между строением атома и закономерностями изменения свойств элементов и образованных ими веществ в главных подгруппах неметаллов на примере галогенов; давать характеристику состава, строения и общих свойств важнейших классов неорганических соединений; объяснять химические явления, происходящих с важнейшими соединениями металлов и неметаллов в природе, быту и на производстве; соблюдать правила экологически грамотного поведения в окружающей среде; оценивать влияние химического загрязнения окружающей среды на организм человека и другие живые организмы; соблюдать правила безопасного обращения с кислотами и щелочами, лабораторным оборудованием.	Собеседование, тестирование, выполнение заданий на практич. занятиях
Тема 2.1. Углеводороды	<i>знать:</i> определения следующих химических понятий: «углеродный скелет», «функциональная группа», «изомерия»; основные положения теории химического строения органических соединений <i>уметь:</i> оперировать следующими химическими понятиями: «углеродный скелет», «функциональная группа», «изомерия»; проводить самостоятельный поиск химической информации с использованием различных источников (научно-популярных изданий, компьютерных баз данных, ресурсов Интернета); использовать компьютерные технологии для обработки и передачи химической информации и ее представления в различных формах	Собеседование, тестирование, подготовка презентаций и докладов
Тема 2.2. Кислородсодержащие органические вещества	<i>знать:</i> определения следующих химических понятий: «углеродный скелет», «функциональная группа», «изомерия»; основные положения теории химического строения органических соединений <i>уметь:</i> оперировать следующими химическими понятиями: «углеродный скелет», «функциональная группа», «изомерия»; описывать состав и свойства важнейших представителей органических соединений: метанола и этанола, жиров как сложных эфиров, уксусной кислоты, глюкозы, крахмала и целлюлозы, проводить самостоятельный поиск химической информации с использованием различных источников (научно-популярных изданий, компьютерных баз данных, ресурсов Интернета); использовать компьютерные технологии для обработки и передачи химической информации и ее представления в различных формах, соблюдать правила безопасного обращения с метиловым и этиловым спиртами, уксусной кислотой.	Собеседование, тестирование, подготовка презентаций и докладов
Тема 2.3. Азотсодержащие органические соединения.	<i>Знать:</i> определения следующих химических понятий: «углеродный скелет», «функциональная группа», «изомерия»; основные положения теории химического строения органических соединений <i>Уметь:</i> оперировать следующими химическими понятиями: «углеродный скелет», «функциональная группа», «изомерия»; описывать состав и свойства важнейших представителей органических соединений: аминокислот, белков, искусственных и синтетических полимеров; проводить самостоятельный поиск химической информации с использованием различных источников (научно-популярных изданий, компьютерных баз данных, ресурсов Интернета); использовать компьютерные технологии для обработки и передачи химической информации и ее представления в различных формах	Собеседование, подготовка презентаций и докладов

Тема 2.4. Химия и жизнь.	<i>знать:</i> понятийный аппарат естественных наук, позволяющий познавать мир, участвовать в дискуссиях по естественно-научным вопросам, использовать различные источники информации для подготовки собственных работ, критически относиться к сообщениям СМИ, содержащим научную информацию <i>уметь:</i> проводить самостоятельный поиск химической информации с использованием различных источников (научно-популярных изданий, компьютерных баз данных, ресурсов Интернета); использовать компьютерные технологии для обработки и передачи химической информации и ее представления в различных формах; объяснять химические явления, происходящие в природе, быту и на производстве; соблюдать правила экологически грамотного поведения в окружающей среде; давать оценку влияния химического загрязнения окружающей среды на организм человека и другие живые организмы; соблюдать правила безопасного обращения со средствами бытовой химии; давать критическую оценку достоверности химической информации, поступающей из разных источников.	Подготовка презентаций и докладов
Биология		
Тема 1.1. Методы научного познания в биологии	<i>знать:</i> формы существования живой материи; основные свойства живого <i>уметь:</i> управлять своей познавательной деятельностью, проводить самооценку уровня собственного интеллектуального развития	Собеседование
Тема 1.2. Клетка	<i>уметь:</i> описывать микропрепараты клеток растений, сравнивать строение клеток растений и животных по готовым микропрепаратам, <i>знать:</i> роль биологии в формировании современной естественно-научной картины мира и практической деятельности людей, клеточную теорию строения организмов, роль органических и неорганических веществ в клетке. <i>владеть:</i> приемами естественно-научных наблюдений, опытов, исследований и оценки достоверности полученных результатов	Собеседование, тестирование, выполнение заданий на практич. занятиях
Тема 1.3. Организм.	<i>уметь:</i> пользоваться генетической терминологией и символикой, решать простейшие генетические задачи. <i>знать:</i> основные способы размножения организмов, стадий онтогенеза на примере человека, знание причин, вызывающих нарушения в развитии организмов, особенности наследственной и ненаследственной изменчивости и их биологической роли в эволюции живого.	Собеседование, тестирование, выполнение заданий на практич. занятиях
Тема 1.4. Вид.	<i>уметь:</i> анализировать и оценивать различные гипотезы происхождения жизни на Земле, проводить описание особей одного вида по морфологическому критерию. <i>знать:</i> родство человека и млекопитающих, общность и равенство человеческих рас.	Собеседование, тестирование, выполнение заданий на практич. занятиях, подготовка докладов и презентаций
Тема 1.5. Экосистемы	<i>уметь:</i> соблюдать правила поведения в природе, бережному отношению к биологическим объектам (растениям и животным и их сообществам) и их охране, анализировать техногенные последствия для окружающей среды, бытовой и производственной деятельности человека, применять естественно-научные знания для объяснения окружающих явлений, сохранения здоровья, обеспечения безопасности жизнедеятельности, бережного отношения к природе, рационального природопользования, а также выполнения роли грамотного потребителя. <i>знать:</i> отличительных признаков искусственных сообществ агроэкосистем.	Собеседование, тестирование, выполнение заданий на практич. занятиях, подготовка докладов и презентаций

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»
(наименование кафедры)

Тест к дифференцированному зачету
по дисциплине Естествознание
(наименование дисциплины)

1 семестр. Раздел Физика

Вопрос № 1

Координата шарика пружинного маятника изменяется от $x = 6$ см до $x = -6$ см. Чему равна амплитуда колебаний?

- А) 6 см; Б) 12 см; В) 0 см; Г) - 6 см

Вопрос № 2

Звуковые волны — это...

- А) волны, распространяющаяся в пространстве с частотой меньше 16 Гц
Б) волны, распространяющаяся в пространстве с частотой от 16 Гц до 20 000 Гц.
В) волна, распространяющаяся с частотой больше 20 000 Гц

Вопрос № 3

1 закон Ньютона формулируется так:

А) Существуют такие системы отсчёта, относительно которых тела сохраняют свою скорость неизменной, если на них не действуют другие тела

Б) Ускорение тела прямо пропорционально равнодействующей сил, приложенных к телу, и обратно пропорционально его массе

В) Силы, два тела действуют друг на друга, равны по модулю и противоположны по направлению

Вопрос № 4

Под действием силы 20 Н тело движется с ускорением 5 м/с^2 . Какова масса тела?

- А) 0,25 кг; Б) 100 кг; В) 4 кг; Г) может быть любая

Вопрос № 5

3 закон Ньютона формулируется так:

А) Силы, два тела действуют друг на друга, равны по модулю и противоположны по направлению

Б) Существуют такие системы отсчёта, относительно которых тела сохраняют свою скорость неизменной, если на них не действуют другие тела

В) Ускорение тела прямо пропорционально равнодействующей сил, приложенных к телу, и обратно пропорционально его массе

Вопрос № 6

Тело массой 4 кг движется со скоростью 3 м/с. Каков импульс тела?

- А) $0,75 \text{ кг} \cdot \text{м/с}$; Б) $12 \text{ кг} \cdot \text{м/с}$; В) $1,33 \text{ кг} \cdot \text{м/с}$; Г) $2,3 \text{ кг} \cdot \text{м/с}$.

Вопрос № 7

Какова потенциальная энергия сосуда на высоте 80 см, если масса сосуда равна 300 г?

- А) 240 Дж; Б) 2400 Дж; В) 24 Дж; Г) 2,4 Дж.

Вопрос № 8

Уравнение равномерного прямолинейного движения тела имеет вид $x=200-2t$. Какой путь пройдет тело за 20 с?

- А) 60 м; Б) 40 м; В) 160 м; Г) 80 м

Вопрос № 9

На какое расстояние от Земли удалится камень за 2 с, если он брошен вертикально вверх с начальной скоростью 20 м/с?

- А) 60 м; Б) 40 м; В) 20 м; Г) 50 м.

Вопрос № 10

Мяч брошен вертикально вверх. Как направлено ускорение мяча?

- А) все время вверх; Б) все время вниз
В) вверх при движении мяча вверх, вниз при движении мяча вниз
Г) вниз при движении мяча вверх, вверх при движении мяча вниз.

Вопрос № 11

Какая из приведенных формул соответствует определению ускорения?

- 1) $a = V^2/2S$ 2) $a = \Delta V/\Delta t$ 3) V^2/R 4) все три формулы.

Вопрос № 12

В каком порядке возрастает плотность веществ в зависимости от их агрегатного состояния?

- 1) газы – жидкости – твердые тела
2) твердые тела - жидкости – газы
3) газы– твердые тела – жидкости
4) жидкости – газы - твердые тела

Вопрос № 13

Укажите основное свойство твердого состояния вещества.

- 1) сохраняет форму; 2) сохраняет объем
3) занимает весь предоставленный ему объем
4) первое и второе свойство одновременно

Вопрос № 14

Какие утверждения справедливы для модели идеального газа?

- А) молекулы не притягиваются друг к другу
Б) молекулы не имеют размеров
1) только А; 2) только Б; 3) А и Б; 4) ни А, ни Б.

Вопрос № 15

Внутренняя энергия тела зависит от...

- 1) кинетической энергии беспорядочного движения молекул
2) потенциальной энергии взаимодействия молекул
3) факторов 1 и 2.

Вопрос № 16

Как изменится сила взаимодействия двух электрических зарядов, если, не меняя расстояние между ними, увеличить каждый заряд в 4 раза?

- 1) увеличится в 4 раза; 2) увеличится в 8 раз; 3) увеличится в 16 раз; 4) не изменится.

Вопрос № 17

Можно ли разделить заряд $1,6 \cdot 10^{-19}$ Кл на две части?

- 1) можно; 2) нельзя;
3) можно, но это сложно технически осуществить
Зависит от того, находится ли этот заряд на проводящем или диэлектрическом теле.

Вопрос № 18

По проводнику сопротивлением 5 Ом течет ток 12 А. Каково напряжение между концами проводника?

- 1) 0,42 В; 2) 42,4 В; 3) 0,017 В; 4) 60 В.

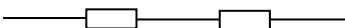
Вопрос № 19

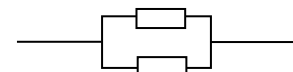
Какие частицы являются носителями заряда в металлах?

- 1) электроны; 2) электроны и ионы; 3) ионы; 4) протоны.

Вопрос № 20

Какое соединение проводников представлено на рисунках А и Б?

А) 

Б) 

- 1) А – параллельное, Б – последовательное
- 2) А и Б – параллельное
- 3) А и Б – последовательное,
- 4) А – последовательное, Б – параллельное.

Вопрос № 21

Магнитное поле возникает вокруг проводника с током...

- 1) всегда; 2) вообще не возникает
- 3) если ток не оказывает химического действия
- 4) кроме случаев нахождения проводника в состоянии сверхпроводимости

Вопрос № 22

Явление электромагнитной индукции заключается в ...

- 1) появлении силы, действующей со стороны магнитного поля на провод с током
- 2) появлении силы, действующей со стороны магнитного поля на движущийся заряд
- 3) возникновение тока в замкнутом проводнике, когда он находится в постоянном магнитном поле
- 4) возникновение тока в замкнутом проводнике, когда он пронизывается меняющимся магнитным

потоком.

Вопрос № 23

Кинетическая энергия фотоэлектронов при внешнем фотоэффекте увеличивается, если...

- 1) увеличивается работа выхода электрона из металла
- 2) уменьшается работа выхода электрона из металла
- 3) уменьшается энергия выхода кванта падающего света
- 4) увеличивается интенсивность светового потока.

Дифференцированный зачет 2 семестр. Раздел Химия

Вопрос № 1

Электронейтральная система, взаимодействующих элементарных частиц, состоящая из ядра и электронов – это

- 1.орбиталь
- 2.химический элемент
- 3.атом
- 4.изотоп

Вопрос № 2

Заряд ядра атома углерода

- 1.+ 12
- 2.+ 4
- 3.+ 2
- 4.+ 6

Вопрос № 3

Сколько электронных слоев у атома натрия

- 1.один 2.два 3.три 4.четыре

Вопрос № 4

Химическая связь, образовавшаяся за счет электростатического притяжения катионов и анионов

1. ковалентная
- 2 . ионная
3. металлическая
- 4.водородная

Вопрос № 5

Реакция $\text{CaCO}_3 \leftrightarrow \text{CaO} + \text{CO}_2 - Q$

- 1.экзотермическая
- 2.обратимая
- 3.эндотермическая

4. присоединения

Вопрос № 6

Скорость реакции при использовании катализаторов

- 1.уменьшается
- 2.увеличивается
- 3.не изменяется

Вопрос № 7

Гомогенные смеси, состоящие из двух и более компонентов это:

1. электролиты
2. кристаллогидраты
3. неэлектролиты
4. растворы

Вопрос № 8

Раствор, в котором данное вещество при данной температуре больше не растворяется, называют:

1. насыщенным
2. концентрированным
3. разбавленным
4. пересыщенным

Вопрос № 9

Химические элементы, для атомов которых характерна способность принимать электроны до завершения внешнего слоя, это:

1. металлы
2. неметаллы
3. кислоты
4. соли.

Вопрос № 10

Сложные вещества, которые состоят из атомов водорода, способных замещаться на металл, и кислотного остатка, это:

1. металлы
2. кислоты
3. соли
4. неметаллы

Вопрос № 11

Металлы с низкой химической активностью это

1. алюминий
2. железо
3. платина
4. свинец

Вопрос № 12

Белками называют

1. Синтетические полимеры, образованные любыми аминокислотами
2. Природные полимеры, образованные α –аминокислотами
3. дипептиды, образованные α –аминокислотами
4. полимеры, образованные ω -аминокислотами

Вопрос № 13

Органические соединения, состоящие только из атомов углерода и водорода, это:

1. альдегиды
2. карбоновые кислоты
3. углеводороды
4. аминокислоты

Вопрос № 14

Органические вещества, в молекулах которых углеводородный радикал связан с функциональной гидроксильной группой, это:

1. алканы
2. спирты
3. углеводороды
4. амины.

Вопрос № 15

Органические производные аммиака, в молекуле которого один, два или все три атома водорода замещены углеводородным остатком, это:

1. аминокислоты
2. амины
3. спирты
4. углеводы.

2 семестр. Раздел Биология

Вопрос № 1.

Основная функция углеводов в клетке:

1. Ферментативная
2. Энергетическая
3. Регуляторная
4. Хранение наследственной информации

Вопрос № 2.

Молекулы РНК, в отличие от ДНК имеют в своем составе:

1. Рибозу
2. Дезоксирибозу
3. Аденин
4. Тимин

Вопрос № 3.

Белки, ускоряющие химические реакции, называются __ А. Примером транспортного белка может служить __ Б. Защитную функцию выполняют белки __ В.

1. Гемоглобин
2. Антитела
3. Ферменты
4. Липиды

Вопрос № 4.

Неклеточные организмы - это:

1. Бактерии
2. Нуклеиновые кислоты
3. Вирусы
4. Грибы

Вопрос № 5.

Двойной слой липидов составляет основу:

1. Цитоплазмы
2. Плазматической мембраны
3. Рибосом
4. Ядрышка

Вопрос № 6.

Лизосомы выполняют функцию:

1. Накопление питательных веществ
2. Удвоение хромосом
3. Внутриклеточное переваривание
4. Синтез белка

Вопрос № 7.

Установите соответствие между типами клеток и ее особенностями

1.прокариотическая	2.эукариотическая
А. есть ядро	Б. есть одна хромосома, расположенная в цитоплазме
В. есть митохондрии	Г. есть аппарат Гольджи
Д. нет мембранных органоидов	Е. роль ЭПС выполняют внутриклеточные выросты плазматической мембраны

Вопрос № 8.

Мелкие органоиды, образованные рибонуклеиновыми кислотами и белками – это:

- 1.Рибосомы
- 2.Хромосомы
- 3.Лизосомы
- 4.Митохондрии

Вопрос № 9.

Хлоропласты

- 1.выполняют транспортную функцию
- 2.имеются в клетках животных
- 3.имеются у прокариот
- 4.преобразуют солнечную энергию в энергию углеводов

Вопрос № 10.

Способность живых организмов передавать свои признаки и свойства из поколения в поколение называется:

- 1.изменчивостью
- 2.приспособленностью
- 3.наследственностью
- 4.уникальностью

Вопрос № 11.

Модификационная изменчивость

- 1.носит приспособительный характер
- 2.передается по наследству
- 3.связана с изменением хромосомного набора
- 4.является результатом мутаций

Вопрос № 12.

Главной движущей силой эволюции Ламарк считал:

- 1.естественный отбор
- 2.борьбу за существование
- 3.стремление организмов к совершенствованию
- 4.искусственный отбор

Вопрос № 13.

Приспособленность организмов к среде обитания является результатом:

- 1.естественного отбора
- 2.искусственного отбора
- 3.сезонных изменений условий среды
- 4.свободного скрещивания

Вопрос № 14.

Сообщество живых организмов, обитающих совместно:

- 1.Биогеоценоз
- 2.Биотоп
- 3.Биоценоз
- 4.Экосистема

Вопрос № 15.

Поступление в атмосферу большого количества оксидов серы приводит к

1. выпадению кислотных дождей
2. расширению озоновых дыр
3. повышению продуктивности экосистем озёр
4. парниковому эффекту
4. экологией
4. абиотических

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - 80-100% правильных ответов.

Оценка «хорошо» 70-75% правильных ответов.

Оценка «удовлетворительно» 50-65% правильных ответов.

Оценка «неудовлетворительно» менее 50% правильных ответов.

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»
(наименование кафедры)

Темы докладов и презентаций
по дисциплине Естествознание
(наименование дисциплины)

ХИМИЯ

Тема 2.3. Азотсодержащие органические соединения

1. Анилин.
2. Ароматические амины.
3. Аминокислоты.

Тема 2.4. Химия и жизнь.

1. Роль жиров в организме, холестерин.
2. Минеральные вещества в продуктах питания, пищевые добавки.
3. Сбалансированное питание.
4. Витамины, ферменты и гормоны и их роль в организме. Нарушения при их избытке и недостатке.

БИОЛОГИЯ

Тема 1.4. Вид.

1. Редкие и исчезающие виды.
2. Движущие силы антропогенеза.
3. Происхождение человека и человеческих рас.

Тема 1.5. Экосистемы

1. Межвидовые отношения: паразитизм, хищничество, конкуренция, симбиоз.
2. Ярусность растительного сообщества.
3. Круговорот углерода в биосфере.
4. Заповедники и заказники России

Тема 1.5. Экосистемы

1. Причины возникновения экологических проблем в сельской местности.
2. Проблемы водных ресурсов и способы их решения (на примере России).
3. Проблемы почвенной эрозии и способы ее решения в России.
4. Проблемы устойчивости лесных экосистем в России.
5. Система контроля за экологической безопасностью в России.
6. Современные требования к экологической безопасности продуктов питания.

ФИЗИКА

Раздел 5. Элементы квантовой физики

Тема 5.2. Физика атома. Физика атомного ядра и элементарных частиц

1. Счетчики ионизирующих излучений,
2. Радиоактивные излучения и их воздействие на живые организмы,
3. Ядерная энергетика и экологические проблемы, связанные с ее использованием.

Критерии оценки:

№ п/п	Требования к работе	Баллы
1	Актуальность темы	1 балл
2	Связь с практикой (примеры)	2 балла
3	Грамотность, логичность, последовательность изложения	2 балла
4	Уровень защиты, ответы на вопросы	2 балла
5	Выполнены правила оформления доклада, презентации (форматирование, шрифт, список литературы и т.д.)	2 балл
6	Своевременное предоставление доклада, презентации	1 балл
Итого		10 баллов

Оценка «отлично» - выставляется студенту, набравшему 9 – 10 баллов

Оценка «хорошо» выставляется, если студент набрал 7 - 8 баллов

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, который набрал 5 – 6 баллов

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который набрал менее 5 баллов

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»
(наименование кафедры)

Практические работы
по дисциплине Естествознание
(наименование дисциплины)

Химия

Тема 1.6. Неорганические соединения

Цель работы - на отдельных примерах подробнее ознакомиться с проведением реакций гидролиза солей и со смещением равновесия гидролиза в соответствии с принципом Ле-Шателье. Научится с помощью индикаторов распознавать реакцию среды (определять pH среды - водородный показатель).

Приборы и реактивы:

- а) индикаторная бумага;
- б) 1М растворы $MgCl_2$, $BaCl_2$;
- в) кристаллы $Ca(NO_3)_2$, $Zn(NO_3)_2$;
- г) раствор ацетата натрия;
- д) фенолфталеин

Опыт 1. Отношение к гидролизу хлорида магния и хлорида бария.

В одну пробирку налейте 0,5 мл 1М раствора хлорида магния в другую 0,5 мл 1М раствора хлорида бария. В каждую из них поместите по 2-3 капли метилоранж.

1. Что наблюдается?
2. Напишите уравнение реакций.
3. Укажите среду растворов.

Опыт 2. Сравнение характера гидролиза по катиону солей s- и d- элементов.

В каждую из двух пробирок отдельно поместите на кончике ножа кристаллы солей нитрата кальция и нитраты цинка. Затем в каждую из пробирок добавьте по 0,5 мл дистиллированной воды.

1. Напишите уравнение реакции гидролиза солей.
2. Установите характер среды раствора.

Опыт 3. Влияние нагревания на гидролиз ацетата натрия. Налейте в пробирку 0,5 мл 1М раствора ацетата натрия и добавьте 2-3 капли фенолфталеина. Раствор нагрейте до кипения.

1. Запишите наблюдения.
2. Напишите уравнение реакции гидролиза соли.

Опыт 4. Влияние нагревания на гидролиз $FeCl_3$ и $AlCl_3$.

а) Несколько капель концентрированного раствора $FeCl_3$ внесите в пробирки с холодной и горячей водой. Объясните различие окраски растворов, б) Измерьте pH 0,5 М раствора $AlCl_3$ ($FeCl_3$). Затем раствор нагрейте до $60^\circ C$ и снова измерьте его pH.

1. Сравните результаты двух измерений.
2. Дайте объяснение изменениям.

Вопросы для собеседования

1. Что такое гидролиз?
2. Какое состояние системы называется равновесным?
3. Какие факторы влияют на смещение равновесия гидролиза?

- Гидролизуются ли соли, образованные сильным основанием и сильной кислотой? Почему? Приведите примеры.
- Что такое ионное произведение воды? Является ли оно постоянной величиной? Как рассчитывается рН и рОН среды? Какие значения рН характеризуют кислую, щелочную и нейтральную среды?

Тема 1.6. Неорганические соединения

Цель: на основании проведенных опытов сделать вывод об условиях взаимодействия металлов с кислотами и солями (*записать в тетрадь*).

Опыт 1: Взаимодействие металлов с растворами кислот

Оборудование и реактивы:

Штатив для пробирок, пробирки (3 шт.); цинк (гранулы), медь (гранулы), алюминий (гранулы), соляная кислота (1:2) (*записать в тетрадь*).

Содержание и порядок выполнения опыта: (*записать в тетрадь от своего имени*)

- Поместите в четыре пробирки металлы (гранулы): в 1-ую – цинк, во 2-ую – алюминий в 3-ю – медь.
- Налейте в каждую пробирку 1-2 мл. соляной кислоты. Пронаблюдайте что происходит. При необходимости, для увеличения скорости химической реакции, нагрейте её над пламенем спиртовки.
- Оформите отчет, заполнив таблицу.

Что делали	Уравнения реакций Молекулярное и окислительно-восстановительное	Наблюдения
1. Пробирка	Например: $\text{Zn}^0 + 2\text{H}^{+1}\text{Cl}^{-1} \rightarrow \text{Zn}^{+2}\text{Cl}_2^{-1} + \text{H}_2^0$ $\text{Zn}^0 - 2e \rightarrow \text{Zn}^{+2} \quad \text{о-с; в-ль 21}$ $2\text{H}^{+1} + 1e \cdot 2 \rightarrow \text{H}_2^0 \quad \text{в-с; о-ль 21}$	
1. Пробирка		
1. Пробирка		

Сформулируйте вывод о возможности взаимодействия кислот с металлами, вписав пропущенные слова в предложение. (*записать в тетрадь*)

Кислоты взаимодействуют с металлами согласно схеме

Металл + кислота → соль + водород

При следующих условиях:

- Металл находится в электрохимическом ряду напряжений _____ (*левее или правее*) водорода.
- В _____ результате _____ реакции _____ образуется _____ (*растворимая или нерастворимая*) соль

Опыт № 2. Взаимодействие металлов с растворами солей

Оборудование: штатив с пробирками, цинк, железо, алюминий, растворы солей цинка, железа (II), алюминия, меди.

Задание. Проведите взаимодействие металлов с растворами солей и на основании результатов опытов составьте ряд активности металлов.

Выполнение опыта:

- Налейте в отдельные пробирки по 1 мл раствора солей цинка, двухвалентного железа, алюминия и меди. Во все пробирки, за исключением пробирки с раствором соли цинка, опустите гранулы цинка. Что вы наблюдаете? Напишите уравнения соответствующих реакций.

2. Проведите аналогичные опыты с образцами железа и алюминия, опуская их в растворы солей, кроме тех, в которых содержится соответствующий металлу раствор соли. Из каких растворов солей железо и алюминий вытесняют металлы? Напишите уравнения проведенных реакций.

На основании результатов опытов расположите исследованные металлы по уменьшению их восстановительной способности. Сопоставьте экспериментальный ряд с рядом активности металлов.

Биология

Раздел 1. Биология – совокупность наук о живой природе

Тема 1.2. Клетка

Цель: закрепить умение рассматривать клетки под микроскопом, находить особенности строения клеток различных организмов, сравнивать их между собой.

Оборудование: микроскопы, предметные и покровные стекла, лук репчатый, микропрепараты клеток многоклеточных животных.

Ход работы.

1. Приготовьте микропрепарат кожицы лука и микропрепарат клеток многоклеточного организма. Под микроскопом рассмотрите их.
2. Сопоставьте увиденное с изображением объектов на таблицах. Зарисуйте клетки в тетрадах и обозначьте видимые в световой микроскоп органоиды.
3. Сравните между собой эти клетки. Ответьте на вопросы: в чем заключается сходство и различие клеток? Каковы причины сходства и различия клеток? Попытайтесь объяснить как шла эволюция животных и растений.

Тема 1.3. Организм

Задача № 1. У крупного рогатого скота ген, обуславливающий черную окраску шерсти, доминирует над геном, определяющим красную окраску. Какое потомство можно ожидать от скрещивания гомозиготного черного быка и красной коровы?

Задача № 2. Какое потомство можно ожидать от скрещивания коровы и быка, гетерозиготных по окраске шерсти?

Задача № 3. У морских свинок вихрастая шерсть определяется доминантным геном, а гладкая — рецессивным.

1. Скрещивание двух вихрастых свинок между собой дало 39 особей с вихрастой шерстью и 11 гладкошерстных животных. Сколько среди особей, имеющих доминантный фенотип, должно оказаться гомозиготных по этому признаку?

2. Морская свинка с вихрастой шерстью при скрещивании с особью, обладающей гладкой шерстью, дала в потомстве 28 вихрастых и 26 гладкошерстных потомков. Определите генотипы родителей и потомков.

Задача № 4. На звероферме получен приплод в 225 норок. Из них 167 животных имеют коричневый мех и 58 норок голубовато-серой окраски. Определите генотипы исходных форм, если известно, что ген коричневой окраски доминирует над геном, определяющим голубовато-серый цвет шерсти.

Задача № 5. У человека ген карих глаз доминирует над геном, обуславливающим голубые глаза. Голубоглазый мужчина, один из родителей которого имел карие глаза, женился на кареглазой женщине, у которой отец имел карие глаза, а мать — голубые. Какое потомство можно ожидать от этого брака?

Тема 1.3. Организм

Изучите теоретический материал и заполните таблицы.

1. Изучите теоретический материал по теме «Биотехнологии – это» и заполните таблицу:

Вид биотехнологии	Цель данного направления	Краткий обзор проблемы

2. Изучите теоретический материал по теме «Клонирование – это» и заполните таблицу:

Вид биотехнологии	Цель данного направления	Краткий обзор проблемы

2. Сделайте выводы об этических проблемах биотехнологии.

Тема 1.4. Вид

Цель: обеспечить усвоение учащимися понятие морфологического критерия вида, закрепить умение составлять описательную характеристику растения.

Оборудование: живые растения или гербарные материалы растений разных видов.

Ход работы.

1. Рассмотрите растения двух видов, запишите их названия, составьте морфологическую характеристику растений каждого вида, т.е. опишите особенности их внешнего строения (особенности листьев, стеблей, корней, цветков, плодов).
2. Сравните растения двух видов, выявите черты сходства и различия. Чем объясняются сходства (различия) растений?

Вопросы для собеседования

1. Что называется видом? Приведите примеры видов, встречающихся в вашей местности.
2. Назовите и охарактеризуйте основные критерии вида. Докажите их относительный характер.
3. Как, по вашему мнению, человек использует знания о виде в своей практической деятельности?

Тема 1.4. Вид

Заполните таблицу:

Гипотезы происхождения жизни	Характеристика	Оценка гипотезы
Креационизм		
Гипотеза самопроизвольного зарождения		
Гипотеза панспермии		
Биохимическая гипотеза Опарина		

Тема 1.4. Вид

1. С развитием науки естествоиспытатели убеждались в сходстве строения тела и отдельных органов человека и животных. Даже Линней, веривший в божественное происхождение человека, вынужден был признать: «О сколь похожа на нас зверь гнусный обезьяна». Он поместил человека в группу приматов. На чем основывались взгляды ученого?
2. В системе органического мира человек стоит на ее вершине. Объясните, почему человека относят к классу млекопитающих, отряду приматов. Почему человека не выделяют в особое царство?

3. На стадиях внутриутробного развития у человеческого плода появляется хвостовой отдел, закладываются жаберные щели, формируется волосяной покров. Впоследствии эти признаки исчезают. О чем это свидетельствует? Ответ поясните.

Тема 1.5. Экосистемы

1. Количество злокачественных опухолей у коренного населения некоторых арктических районов оказывается заметно выше среднего. Исследователи связывают этот факт с резким увеличением поступления в организм людей на Севере радиоактивных веществ по цепи питания: лишайник – олень – человек. Как вы это понимаете?
2. Массовый характер приобретает отравление водоплавающих птиц в Европе и Северной Америке свинцовой дробью. Утки проглатывают дробинки, как гастролиты – камушки, способствующие перетиранию пищи в желудке. Всего шесть дробинок среднего размера могут стать причиной смертельного отравления кряквы. Меньшие порции отрицательно влияют на размножение. Какие последствия для популяции уток и для человека могут иметь такие явления?
3. При благоустройстве территории новостроек можно нередко наблюдать следующее: в таких местах часто образуются застойные лужи, плохо растут зеленые насаждения, особенно в первые годы их высадки. В чем причина данных явлений?
4. К загрязнению атмосферы относят накопление в воздухе пыли (твердых частиц). Она образуется при сжигании твердого топлива, при переработке минеральных веществ и в ряде других случаев. Атмосфера над сушей загрязнена в 15-20 раз больше, чем над океаном, над небольшим городом в 30-35 раз, а над большим мегаполисом в 60-70 раз больше. Пылевое загрязнение атмосферы несет вредные последствия для здоровья человека. Почему?

Тема 1.5. Экосистемы

1. Наряду с естественными биогеоценозами на Земле большую площадь занимают созданные человеком антропогенные экосистемы. Какие искусственные экосистемы вам известны? Чем они отличаются от естественных экосистем? Почему их называют антропогенными?

2. Заполните таблицу. Составьте характеристики агроэкосистемы и биогеоценоза. Сравните их.

Признаки	Агроэкосистема	Биогеоценоз
Действие естественного отбора		
Использование энергии		
Баланс питательных веществ		
Тип регулирования сообщества		

Тема 1.5. Экосистемы

1. Вспомните, какие животные и растения обитают в озере. Составьте 2-3 пищевые цепи. Назовите продуценты, консументы и редуценты.

2. Составьте цепь питания лесного биогеоценоза. Какова роль птиц в биогеоценозе? Какие организмы служат основными поставщиками органического вещества и энергии в этой экосистеме? Объясните, почему лес наиболее продуктивная экосистема?

Критерии оценки:

Ответ оценивается отметкой «отлично», если:

- полно раскрыто содержание материала
- изложен материал грамотным языком в определенной логической последовательности

Ответ оценивается отметкой «хорошо», если он удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:

- допущены один – два недочета при раскрытии основного содержания учебного материала

Ответ оценивается отметкой «удовлетворительно», если:

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала

- имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий,

- при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.

Ответ оценивается отметкой «неудовлетворительно», если:

- не раскрыто основное содержание учебного материала;

- обнаружено незнание или непонимание студентом большей или наиболее важной части материала.

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области

Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Фонд задач
по дисциплине Естествознание

ФИЗИКА

Раздел 1. Механика

Тема 1.1. Кинематика.

1. Прямолинейное равномерное движение

№ 1. Туристы прошли сначала 400 м на северо-запад, затем 500 м на восток и еще 300 м на север. Найти геометрическим построением модуль и направление их перемещения.

№ 2. Можно ли принять за материальную точку железнодорожный состав длиной около 1 км при расчете пути, пройденного за несколько секунд?

№ 3. Найти координаты (приблизительно) левого нижнего угла доски, правого верхнего угла стола, за которым вы сидите. Для этого связать систему отсчета с классом и совместить ось X с линией пересечения пола и стены, на которой висит доска, ось Y с линией пе

№ 4. Путь или перемещение мы оплачиваем при поездке в такси? самолете?

№ 5. Мяч упал с высоты 3 м, отскочил от пола и был пойман на высоте 1 м. Найти путь и перемещение мяча.

№ 6. Движущийся равномерно автомобиль сделал разворот, описав половину окружности. Сделать чертеж, на котором указать пути и перемещения автомобиля за все время разворота.

№ 7. Тело переместилось из точки с координатами $x_1 = 0$, $y_1 = 2$ м в точку с координатами $x_2 = 4$ м, $y_2 = -1$ м. Сделать чертеж, найти перемещение и его проекции на оси координат.

№ 8. Вертолет, пролетев в горизонтальном полете по прямой 40 км, повернул под углом 90° и пролетел еще 30 км. Найти путь и перемещение вертолета.

№ 9. Катер прошел по озеру в направлении на северо-восток 2 км, а затем в северном направлении еще 1 км. Найти геометрическим построением модуль и направление перемещения.

№ 10. Движения двух велосипедистов заданы уравнениями: $x_1 = 5t$, $x_2 = 150 - 10t$. Построить графики зависимости $x(t)$. Найти время и место встречи.

№ 11. По прямому шоссе в одном направлении движутся два мотоциклиста. Скорость первого мотоциклиста 10 м/с. Второй догоняет его со скоростью 20 м/с. Расстояние между мотоциклистами в начальный момент времени равно 200 м. Написать уравнения движений мотоциклиста.

№ 12. Автомобиль и велосипедист движутся навстречу друг другу со скоростями соответственно 20 и 5 м/с. Расстояние между ними в начальный момент времени равно 250 м. Написать уравнения движения тел и построить графики зависимости $x = x(t)$.

2. Относительность движения

№ 13. Может ли человек, находясь на движущемся эскалаторе метро, быть в покое в системе отсчета, связанной с землей?

№ 14. Скорость штормового ветра равна 30 м/с, а скорость автомобиля «Жигули» достигает 150 км/ч. Может ли автомобиль двигаться так, чтобы быть в покое относительно воздуха?

№ 15. Скорость велосипедиста 36 км/ч, а скорость ветра 4 м/с. Какова скорость ветра в системе отсчета, связанной с велосипедистом, при: а) встречном ветре; б) попутном ветре?

№ 16. Эскалатор метро движется со скоростью 0,75 м/с. Найти время, за которое пассажир переместится на 20 м относительно земли, если он сам идет в направлении движения эскалатора со скоростью 0,25 м/с в системе отсчета, связанной с эскалатором.

3. Скорость при прямолинейном неравномерном движении

№ 17. Велосипедист за первые 5 с проехал 40 м, за следующие 10 с — 100 м и за последние 5 с — 20 м. Найти средние скорости на каждом из участков и на всем пути.

№ 18. Автомобиль проехал первую половину пути со скоростью $v_1 = 10$ м/с, а вторую половину пути со скоростью $v_2 = 15$ м/с. Найти среднюю скорость на всем пути. Доказать, что средняя скорость меньше среднего арифметического значений v_1 и v_2 .

№ 19. Поезд через 10 с после начала движения приобретает скорость 0,6 м/с. Через какое время от начала движения скорость поезда станет равна 3 м/с?

№ 20. Велосипедист движется под уклон с ускорением 0,3 м/с². Какую скорость приобретет велосипедист через 20 с, если его начальная скорость равна 4 м/с?

№ 21. За какое время автомобиль, двигаясь с ускорением 0,4 м/с², увеличит свою скорость с 12 до 20 м/с?

№ 22. Зависимость скорости от времени при разгоне автомобиля задана формулой $v_x = 0,8t$. Построить график зависимости скорости от времени и найти скорость в конце пятой секунды.

№ 23. Скорость поезда за 20 с уменьшилась с 72 до 54 км/ч. Написать формулу зависимости скорости от времени $v_x(t)$ и построить график этой зависимости.

4. Перемещение при равноускоренном движении

№ 24. От остановки одновременно отходят трамвай и троллейбус. Ускорение троллейбуса в 2 раза больше, чем трамвая. Сравнить пути, пройденные троллейбусом и трамваем за одно и то же время, и приобретенные ими скорости.

№ 25. Шарик, скатываясь с наклонного желоба из состояния покоя, за первую секунду прошел путь 10 см. Какой путь он пройдет за 3 с?

№ 26. Мотоциклист на расстоянии 10 м от железнодорожного переезда начал тормозить. Его скорость в это время была 20 км/ч. Определить положение мотоцикла относительно переезда через 1 с от начала торможения. Ускорение мотоцикла 1 м/с².

№ 27. За какое время автомобиль, двигаясь из состояния покоя с ускорением 0,6 м/с², пройдет 30 м?

№ 28. К.Э. Циолковский в книге «Вне Земли», рассматривая полет ракеты, пишет: «...через 10 секунд она была от зрителя на расстоянии 5 км». С каким ускорением двигалась ракета и какую она приобрела скорость?

№ 29. При аварийном торможении автомобиль, движущийся со скоростью 72 км/ч, остановился через 5 с. Найти тормозной путь.

№ 30. Тело, двигаясь прямолинейно с ускорением 5 м/с², достигло скорости 30 м/с, а затем, двигаясь равнозамедленно, остановилось через 10 с. Определить путь, пройденный телом.

№ 31. Уравнение движения материальной точки имеет вид $x = 0,4t^2$. Написать формулу зависимости $v_x(t)$ и построить график. Показать на графике штриховкой площадь, численно равную пути, пройденному точкой за 4 с, и вычислить этот путь.

№ 32. Уравнение движения материальной точки имеет вид $x = -0,2t^2$. Какое это движение? Найти координату точки через 5 с и путь, пройденный ею за это время.

№ 33. Уклон длиной 100 м лыжник прошел за 20 с, двигаясь с ускорением $0,3 \text{ м/с}^2$. Какова скорость лыжника в начале и в конце уклона?

№ 34. Поезд, двигаясь под уклон, прошел за 20 с путь 340 м и развил скорость 19 м/с. С каким ускорением двигался поезд и какой была скорость в начале уклона?

№ 35. Мальчик съехал на санках с горы длиной 40 м за 10 с, а затем проехал по горизонтальному участку еще 20 м до остановки. Найти скорость в конце горы, ускорения на каждом из участков, общее время движения и среднюю скорость на всем пути. Начертить график.

№ 36. Велосипедист начал свое движение из состояния покоя и в течение первых 4 с двигался с ускорением 1 м/с^2 ; затем в течение 0,1 мин он двигался равномерно и последние 20 м — равнозамедленно до остановки. Найти среднюю скорость за все время движения.

Тема 1.2. Динамика

1. Первый закон Ньютона. Масса тел. Сила. Равнодействующая нескольких сил

№ 37. Указать и сравнить силы, действующие на шарик в следующих случаях: а) шарик лежит на горизонтальном столе; б) шарик получает толчок от руки; в) шарик катится по столу; г) шарик летит со стола.

№ 38. Действия каких тел компенсируются в следующих случаях: а) подводная лодка покоится в толще воды; б) подводная лодка лежит на твердом дне?

№ 39. Парашютист спускается, двигаясь равномерно и прямолинейно. Действия каких тел компенсируются при этом?

№ 40. Мальчик держит на нити шарик, наполненный водородом. Действия каких тел взаимно компенсируются, если шарик находится в состоянии покоя? Мальчик выпустил нить. Почему шарик пришел в ускоренное движение?

№ 41. Может ли автомобиль двигаться равномерно по горизонтальному шоссе с выключенным двигателем?

№ 42. На горизонтальном участке пути маневровый тепловоз толкнул вагон. Какие тела действуют на вагон во время и после толчка? Как будет двигаться вагон под влиянием этих тел?

№ 43. Маневровый тепловоз массой 100 т толкнул покоящийся вагон. Во время взаимодействия ускорение вагона было в 5 раз больше ускорения тепловоза. Какова масса вагона?

№ 44. Два тела массами 400 и 600 г двигались навстречу друг другу и после удара остановились. Какова скорость второго тела, если первое двигалось со скоростью 3 м/с?

№ 45. Вагон массой 60 т подходит к неподвижной платформе со скоростью 0,3 м/с и ударяет ее буферами, после чего платформа получает скорость 0,4 м/с. Какова масса платформы, если после удара скорость вагона уменьшилась до 0,2 м/с?

№ 46. Мяч после удара футболиста летит вертикально вверх. Указать и сравнить силы, действующие на мяч: а) в момент удара; б) во время полета мяча вверх; в) во время полета мяча вниз; г) при ударе о землю.

№ 47. Человек стоит в лифте. Указать и сравнить силы, действующие на человека в следующих случаях: а) лифт неподвижен; б) лифт начинает движение вверх; в) лифт движется равномерно; г) лифт замедляет движение до остановки.

№ 48. Указать и сравнить силы, действующие на автомобиль, когда он: а) стоит неподвижно на горизонтальном участке дороги; б) трогается с места; в) движется равномерно и прямолинейно по горизонтальному участку; г) двигаясь равномерно, проходит середину вы

№ 49. При каком соотношении сил, действующих на пузырек воздуха, поднимающийся со дна водоема, движение пузырька становится равномерным?

№ 50. Может ли равнодействующая двух сил 10 и 14 Н, приложенных к одной точке, быть равной 2, 4, 10, 24, 30 Н?

№ 51. Может ли равнодействующая трех равных по модулю сил, приложенных к одной точке, быть равной нулю?

№ 52. Найти равнодействующую трех сил по 200 Н каждая, если углы между первой и второй силами и между второй и третьей силами равны 60° .

2. Второй закон Ньютона. Третий закон Ньютона

№ 53. Трактор, сила тяги которого на крюке 15 кН, сообщает прицепу ускорение $0,5 \text{ м/с}^2$. Какое ускорение сообщит тому же прицепу трактор, развивающий тяговое усилие 60 кН?

№ 54. Сила 60 Н сообщает телу ускорение $0,8 \text{ м/с}^2$. Какая сила сообщит этому телу ускорение 2 м/с^2 ?

№ 55. Тело массой 4 кг под действием некоторой силы приобрело ускорение 2 м/с^2 . Какое ускорение приобретает тело массой 10 кг под действием такой же силы?

№ 56. Порожний грузовой автомобиль массой 4 т начал движение с ускорением $0,3 \text{ м/с}^2$. Какова масса груза, принятого автомобилем, если при той же силе тяги он трогается с места с ускорением $0,2 \text{ м/с}^2$?

№ 57. С каким ускорением двигался при разбеге реактивный самолет массой 60 т, если сила тяги двигателей 90 кН?

№ 58. Масса легкового автомобиля равна 2 т, а грузового 8 т. Сравнить ускорения автомобилей, если сила тяги грузового автомобиля в 2 раза больше, чем легкового.

№ 59. Мяч массой 0,5 кг после удара, длящегося 0,02 с, приобретает скорость 10 м/с . Найти среднюю силу удара.

№ 60. Под действием некоторой силы тележка, двигаясь из состояния покоя, прошла путь 40 см. Когда на тележку положили груз массой 200 г, то под действием той же силы за то же время тележка прошла из состояния покоя путь 20 см. Какова масса тележки?

№ 61. Барон Мюнхгаузен утверждал, что вытащил сам себя из болота за волосы. Обосновать невозможность этого.

№ 62. О ветровое стекло движущегося автомобиля ударился комар. Сравнить силы, действующие на комара и автомобиль во время удара.

№ 63. Что произойдет с космонавтом при свободном полете космического корабля, если он выпустит (без толчка) из рук массивный предмет? если он бросит его?

№ 64. Почему лодка не сдвигается с места, когда человек, находящийся в ней, давит на борт, и приходит в движение, если человек выйдет из лодки и будет толкать ее с такой же силой?

Тема 1.3. Законы сохранения в механике

1. Импульс тела. Закон сохранения импульса

№ 65. На покоящейся тележке массой 20 кг находится человек массой 60 кг. Какова будет скорость тележки относительно земли, если человек пойдет по тележке со скоростью 1 м/с относительно тележки?

№ 66. Найти импульс грузового автомобиля массой 10 т, движущегося со скоростью 36 км/ч , и легкового автомобиля массой 1 т, движущегося со скоростью 25 м/с .

№ 67. С какой скоростью должна лететь хоккейная шайба массой 160 г, чтобы ее импульс был равен импульсу пули массой 8 г, летящей со скоростью 600 м/с ?

№ 68. Два тела одинакового объема — стальное и свинцовое — движутся с одинаковыми скоростями. Сравнить импульсы этих тел.

№ 69. Два неупругих тела, массы которых 2 и 6 кг, движутся навстречу друг другу со скоростями 2 м/с каждое. С какой скоростью и в каком направлении будут двигаться эти тела после удара?

№ 70. На вагонетку массой 50 кг, катящуюся по горизонтальному пути со скоростью $0,2 \text{ м/с}$, насыпали сверху 200 кг щебня. На сколько при этом уменьшилась скорость вагонетки?

№ 71. С лодки массой 200 кг, движущейся со скоростью 1 м/с , ныряет мальчик массой 50 кг, двигаясь в горизонтальном направлении. Какой станет скорость лодки после прыжка мальчика, если он прыгает: а) с кормы со скоростью 4 м/с ; б) с носа со скоростью 2 м/с .

№ 72. С судна массой 750 т произведен выстрел из пушки в сторону, противоположную его движению, под углом 60° к горизонту. На сколько изменилась скорость судна, если снаряд массой 30 кг вылетел со скоростью 1 км/с относительно судна?

2. Механическая работа. Кинетическая и потенциальная энергия

№ 73. Какова кинетическая энергия космического корабля «Союз» массой 6,6 т, движущегося по орбите со скоростью $7,8 \text{ км/с}$?

№ 74. Какую работу совершает сила тяжести, действующая на дождевую каплю массой 20 мг, при ее падении с высоты 2 км?

- № 75. Башенный кран поднимает в горизонтальном положении стальную балку длиной 5 м и сечением 100 см^2 на высоту 12 м. Какую полезную работу совершает кран?
- № 76. Какую работу совершает человек при поднятии груза массой 2 кг на высоту 1 м с ускорением 3 м/с^2 ?
- № 77. В воде с глубины 5 м поднимают до поверхности камень объемом $0,6 \text{ м}^3$. Плотность камня 2500 кг/м^3 . Найти работу по подъему камня.
- № 78. Сплавщик передвигает багром плот, прилагая к багру силу 200 Н. Какую работу совершает сплавщик, переместив плот на 10 м, если угол между направлением силы и направлением перемещения 45° ?
- № 79. Автомобиль массой 10 т движется под уклон по дороге, составляющей с горизонтом угол, равный 4° . Найти работу силы тяжести на пути 100 м.
- № 80. Сравнить величину работы силы тяжести свободно падающего тела за первую и вторую половины времени падения.
- № 81. Мальчик бросил мяч массой 100 г вертикально вверх и поймал его в точке бросания. Мяч достиг высоты 5 м. Найти работу силы тяжести при движении мяча: а) вверх; б) вниз; в) на всем пути.
- № 82. Какую работу надо совершить, чтобы из колодца глубиной 10 м поднять ведро с водой массой 8 кг на тросе, каждый метр которого имеет массу 400 г?
- № 83. Масса футбольного мяча в 3 раза больше, а скорость в 3 раза меньше хоккейной шайбы. Сравнить их кинетические энергии.
- № 84. Скорость свободно падающего тела массой 4 кг на некотором пути увеличилась с 2 до 8 м/с. Найти работу силы тяжести на этом пути.
- № 85. На какой высоте потенциальная энергия груза массой 2 т равна 10 кДж? В этой и следующих задачах считать, что на поверхности земли потенциальная энергия равна нулю.
- № 86. На балкон, расположенный на высоте 6 м, бросили с поверхности земли предмет массой 200 г. Во время полета он достиг максимальной высоты 8 м от поверхности земли. Определить работу силы тяжести при полете предмета вверх, вниз и на всем пути.

3. Закон сохранения энергии.

- № 87. Тело массой 0,5 кг брошено вертикально вверх со скоростью 4 м/с. Найти работу силы тяжести, изменение потенциальной энергии и изменение кинетической энергии при подъеме тела до максимальной высоты.
- № 88. Тело массой 400 г свободно падает с высоты 2 м. Найти кинетическую энергию тела в момент удара о землю.
- № 89. Найти потенциальную энергию тела массой 100 г, брошенного вертикально вверх со скоростью 10 м/с, в высшей точке подъема.
- № 90. Тело массой 3 кг, свободно падает с высоты 5 м. Найти потенциальную и кинетическую энергию тела на расстоянии 2 м от поверхности земли.
- № 91. Камень брошен вертикально вверх со скоростью $v_0 = 10 \text{ м/с}$. На какой высоте h кинетическая энергия камня равна его потенциальной энергии?
- № 92. Каковы значения потенциальной и кинетической энергии стрелы массой 50 г, выпущенной из лука со скоростью 30 м/с вертикально вверх, через 2 с после начала движения?

Раздел 2. Основы молекулярной физики и термодинамики

Тема 2.1. Молекулярная физика

- № 93. Какова масса 500 моль углекислого газа?
- № 94. Какой объем занимают 100 моль ртути?
- № 95. Какое количество вещества содержится в газе, если при давлении 200 кПа и температуре 240 К его объем равен 40 л?
- № 96. Каково давление сжатого воздуха, находящегося в баллоне вместимостью 20 л при температуре 12°C , если масса этого воздуха 2 кг?
- № 97. Найти массу природного горючего газа объемом 64 м^3 , считая, что объем указан при нормальных условиях. Молярную массу природного горючего газа считать равной молярной массе метана (CH_4).

№ 98. Воздух объемом $1,45 \text{ м}^3$, находящийся при температуре 20°C и давлении 100 кПа , перевели в жидкое состояние. Какой объем займет жидкий воздух, если его плотность 861 кг/м^3 ?

№ 99. В одинаковых баллонах при одинаковой температуре находятся водород (H_2) и углекислый газ (CO_2). Массы газов одинаковы. Какой из газов производит большее давление на стенки баллона и во сколько раз?

№ 100. Газ при давлении $0,2 \text{ МПа}$ и температуре 15°C имеет объем 5 л . Чему равен объем газа этой массы при нормальных условиях?

Тема 2.2. Термодинамика

№ 101. Какова внутренняя энергия 10 моль одноатомного газа при температуре 27°C ?

№ 102. В вертикально расположенном цилиндре с площадью основания 1 дм^2 под поршнем массой 10 кг , скользящим без трения, находится воздух. При изобарном нагревании воздуха поршень поднялся на 20 см . Какую работу совершил воздух, если наружное давление равно 1 атм .

№ 103. Для изобарного нагревания газа, количество вещества которого 800 моль , на 500 К ему сообщили количество теплоты $9,4 \text{ МДж}$. Определить работу газа и приращение его внутренней энергии.

№ 104. Объем кислорода массой 160 г , температура которого 27°C , при изобарном нагревании увеличился вдвое. Найти работу газа при расширении, количество теплоты, которое пошло на нагревание кислорода, изменение внутренней энергии.

№ 105. Для получения газированной воды через воду пропускают сжатый углекислый газ. Почему температура воды при этом понижается?

Раздел 3. Основы электродинамики

Тема 3.1. Электростатика

№ 106. С какой силой взаимодействуют два заряда по 10 нКл , находящиеся на расстоянии 3 см друг от друга?

№ 107. На каком расстоянии друг от друга заряды 1 мКл и 10 нКл взаимодействуют с силой 9 мН ?

Тема 3.3. Магнитное поле

№ 108. Какова индукция магнитного поля, в котором на проводник с длиной активной части 5 см действует сила 50 мН ? Сила тока в проводнике 25 А . Проводник расположен перпендикулярно вектору индукции магнитного поля.

№ 109. С какой силой действует магнитное поле индукцией 10 мТл на проводник, в котором сила тока 50 А , если длина активной части проводника $0,1 \text{ м}$? Линии индукции поля и ток взаимно перпендикулярны.

№ 110. Сила тока в горизонтально расположенном проводнике длиной 20 см и массой 4 г равна 10 А . Найти индукцию (модуль и направление) магнитного поля, в которое нужно поместить проводник, чтобы сила тяжести уравновесилась силой Ампера.

№ 111. В проводнике с длиной активной части 8 см сила тока равна 50 А . Он находится в однородном магнитном поле индукцией 20 мТл . Какую работу совершил источник тока, если проводник переместился на 10 см перпендикулярно линиям индукции?

Раздел 4. Колебания и волны

Тема 4.1. Механические колебания и волны

№ 112. Груз массой 400 г совершает колебания на пружине жесткостью 250 Н/м . Найти период и амплитуду колебаний.

№ 113. Найти массу груза, который на пружине жесткостью 250 Н/м делает 20 колебаний за 16 с .

№ 114. Как относятся длины математических маятников, если за одно и то же время один совершает 10 , а второй 30 колебаний?

Тема 4.2. Электромагнитные колебания и волны. Световые волны.

№ 115. Под каким углом должен падать луч света на плоское зеркало, чтобы угол между отраженным и падающим лучами был равен 70° ?

№ 116. Как при помощи двух плоских зеркал можно проводить наблюдения из-за укрытия? Нарисуйте такой прибор (зеркальный перископ).

№ 117. Угол падения луча света на поверхность подсолнечного масла 60° , а угол преломления 36° . Найти показатель преломления масла.

№ 118. На какой угол отклонится луч света от первоначального направления, упав под углом 45° на поверхность стекла? на поверхность алмаза?

Луч света падает на поверхность воды под углом 40° . Начертите дальнейший ход луча.

№ 119. В каких случаях угол падения равен углу преломления?

№ 120. Луч света переходит из воды в стекло. Угол падения равен 35° . Найти угол преломления.

№ 121. Вода налита в аквариум прямоугольной формы. Угол падения луча света на стеклянную стенку $78,1^\circ$. Найти угол преломления луча в воде при выходе из стекла. Зависит ли ответ задачи от: а) толщины стенок; б) показателя преломления данного сорта стекла?

№ 122. Под каким углом должен падать луч на поверхность стекла, чтобы угол преломления был в 2 раза меньше угла падения?

№ 130. Под каким углом должен упасть луч на стекло, чтобы преломленный луч оказался перпендикулярным к отраженному?

№ 131. Начертить дальнейший ход лучей, падающих под углом 60° на стеклянную пластину

№ 132. Луч света падает под углом 50° на прямую треугольную стеклянную призму с преломляющим углом 60° . Найти угол преломления луча при выходе из призмы.

Тема 5.1. Квантовые свойства света.

№ 133. Возникнет ли фотоэффект в цинке под действием облучения, имеющего длину волны 450 нм?

№ 134. Какую максимальную кинетическую энергию имеют фотоэлектроны при облучении железа светом с длиной волны 200 нм? Красная граница фотоэффекта для железа 288 нм.

№ 135. При какой минимальной энергии квантов произойдет фотоэффект на цинковой пластине?

№ 136. При облучении алюминиевой пластины фотоэффект начинается при наименьшей частоте 1,03 ПГц. Найти работу выхода электронов из алюминия (в эВ).

№ 137. Длинноволновая (красная) граница фотоэффекта для меди 282 нм. Найти работу выхода электронов из меди (в эВ).

№ 138. Найти красную границу фотоэффекта для калия.

№ 139. Какую максимальную кинетическую энергию имеют электроны, вырванные из оксида бария, при облучении светом частотой 1 ПГц?

№ 140. Какой длины волны свет надо направить на поверхность цезия, чтобы максимальная скорость фотоэлектронов была 2 Мм/с?

№ 141. Какова максимальная скорость фотоэлектронов, если фототок прекращается при запирающем напряжении 0,8 В?

Критерии оценки:

Оценка «5»: в логическом рассуждении и решении нет ошибок, задача решена рациональным способом.

Оценка «4»: в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок, но задача решена нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок.

Оценка «3»: в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущена существенная ошибка в математических расчетах.

Оценка «2»: имеются существенные ошибки в логическом рассуждении и в решении.

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»»

Кафедра «Сервис»

Практические работы
по дисциплине Естествознание

Практические работы по физике

Раздел 1. Механика

Тема 1.1. Кинематика

Практическая работа № 1: «Исследование прямолинейного равноускоренного движения»

1. Цель работы

- Изучение равноускоренного движения тела по наклонной плоскости.
- Определение ускорения шарика, движущегося по наклонному желобу.

2. Теория

Движение, при котором скорость тела изменяется за равные промежутки времени, называется равноускоренным. Основной характеристикой равноускоренного движения является ускорение: $a = \frac{\Delta \vec{V}}{t} \left[\frac{м}{с^2} \right]$, которое показывает быстроту изменения скорости. Ускорение движения некоторых тел можно определить опытным путем, например, ускорение движущегося шарика по желобу. Для этого используется уравнение равноускоренного движения: $S = V_0 t + \frac{at^2}{2}$. Если $V_0 = 0$, то $S = \frac{at^2}{2} \Rightarrow a = \frac{2S}{t^2}$. При измерениях величин допускаются некоторые погрешности, поэтому нужно проводить несколько опытов и вычислений и найти среднее значение a_{cp} .

3. Оборудование

желоб;
шарик;
штатив с муфтами и лапкой;
металлический цилиндр;
линейка;
секундомер.

4. Порядок выполнения работы

4.1. Собрать установку.

4.2. Пустить шарик с верхнего конца желоба, определить время движения шарика до столкновения с цилиндром, находящимся на другом конце желоба.

4.3. Измерить длину перемещения S_1 шарика.

4.4 Подставив значения t_1 и S_1 , определите ускорение a_1 , подставив в уравнение $a = \frac{2S}{t^2}$.

4.5. Не меняя угол наклона желоба повторить опыт еще 4 раза, определить для каждого опыта значение a_n .

4.6. Определить среднее значение ускорения: $a_{cp} = \frac{a_1 + a_2 + a_3 + a_4 + a_5}{5}$.

4.7. Результаты измерений и вычислений записать в таблицу.

4.8. Оформить работу, сделать вывод, ответить на контрольные вопросы, решить задачу.

5. Таблица результатов

№ опыта	Длина пути S_n , м	Время движения t_n , с	Ускорение a , $\frac{м}{с^2}$	Среднее значение ускорения a , $\frac{м}{с^2}$

6. Вывод.

7. Контрольные вопросы

7.1. Что такое мгновенная скорость? Средняя скорость? Как определяются?

7.2. Написать уравнение равноускоренного движения и свободного падения тел.

7.3. Решить задачу:

Тело брошено вертикально вверх с начальной скоростью 30 м/с. Через сколько секунд оно будет на высоте 25 метров?

Тема 1.2. Динамика

Практическая работа № 2: «Исследование зависимости силы трения от веса тела»

Цель работы: исследовать зависимость силы трения от веса тела.

Оборудование

1 динамометр;

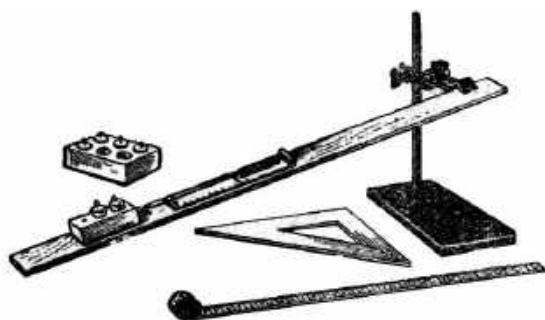
2 набор грузов;

3 штатив с муфтами и лапкой;

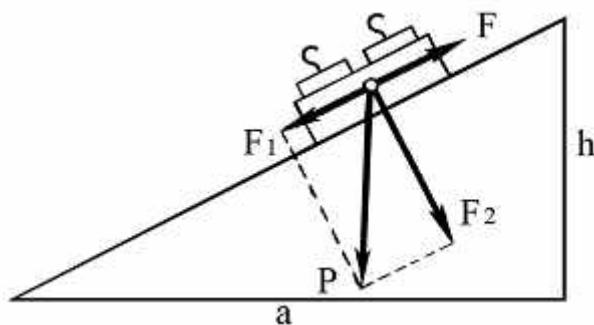
4 трибометр.

Порядок выполнения работы

Кладут деревянный брусок на горизонтально расположенную линейку и, нагрузив его сначала одним, потом двумя и тремя грузами, тянут динамометр по возможности равномерно вдоль линейки. Таким образом, измеряют силу тяги (равную силе трения). Затем взвесив брусок и грузы на динамометре (сила нормального давления), находят коэффициент трения μ , т. е. отношение силы трения $F_{тр}$ к силе нормального давления P .



Здесь вес тела определяется как сумма весов грузов и бруска. При этом надо взвешивать брусок вместе с грузами. Таким образом, погрешность при определении веса тела можно принять равной 0,05 н. Такой же величины может достигнуть погрешность при измерении силы тяги.



Составить таблицу

Вес тела P	Сила трения F	$\mu = F_{\text{тр}} / P$	$\xi = \Delta K_{\text{ср}} / K_{\text{ср}}$

Определить коэффициент трения μ

Определить относительную погрешность измерений

$$\xi = \Delta K_{\text{ср}} / K_{\text{ср}}$$

$$K_{\text{ср}} = (K_1 + K_2 + K_3) / 3$$

$$\Delta K_1 = |K_{\text{ср}} - K_1|$$

$$\Delta K_2 = |K_{\text{ср}} - K_2|$$

$$\Delta K_3 = |K_{\text{ср}} - K_3|$$

$$\Delta K_{\text{ср}} = (\Delta K_1 + \Delta K_2 + \Delta K_3) / 3$$

Сделать выводы о зависимости силы трения от веса.

Контрольные вопросы:

1. Что такое сила трения? От чего зависит сила трения?
2. Понятие веса тела. Отличие веса от силы тяжести.
3. Какие виды сил ещё изучены? Охарактеризовать их.

Раздел 3. Основы электродинамики

Тема 3.2. Постоянный ток

Практическая работа № 3: «Сборка электрической цепи и измерение силы тока и напряжения на её различных участках»

Цель работы: изучение зависимости силы тока и напряжения от сопротивления в электрических цепях

Оборудование:

1. Источник тока;
2. Две лампочки, рассчитанные на 3,5 В;
3. Амперметр (пределы измерений 0 + 3 А);
4. Ключ.
5. Соединительные провода.
6. Вольтметр (пределы измерений 0+5 В).

Порядок выполнения работы:

1. Соберите электрическую цепь по рисунку.
2. Источник питания настройте на 3 В.
3. Замкните ключ. После зажигания лампочки запишите показания амперметра и вольтметра в таблицу.
4. Соберите электрическую цепь, состоящую из двух лампочек, по рисунку. Вольтметр сначала включите между точками 1 и 3, затем между точками 1 и 2 и точками 2 и 3.
5. Запишите показания амперметра и вольтметра. Показания вольтметра U_{12} , U_{13} и U_{23} сравните с формулой $U_{13} = U_{12} + U_{23}$.

6. Лампочки соедините, как показано на рисунке. Запишите показания амперметров A_1 и A_2 , и вольтметра V . Для одинаковых лампочек наблюдается $I_1 = I_2$

Контрольные вопросы:

1. Что вы понимаете под словом сила тока?
2. Назовите единицу тока?
3. Какая физическая величина измеряется с помощью амперметра?
4. Как определяется направление электрического тока?
5. Как изменяются показания амперметра и вольтметра, если увеличивать число лампочек?
6. В каких отношениях бывает напряжение на различных участках цепи с общим напряжением?
7. Чем отличаются включения в цепь амперметра и вольтметра

Критерии оценивания

«5» (отлично): выполнены все задания лабораторной работы, студент четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы.

«4» (хорошо): выполнены все задания лабораторной работы; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«3» (удовлетворительно «3» (удовлетворительно): выполнены все задания лабораторной работы с замечаниями; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«2» (не зачтено): студент не выполнил или выполнил неправильно задания лабораторной работы; студент ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Институт транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе
Ж.В.Касимова
«29» мая 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине **«Введение в профильную подготовку»**

специальность: 43.02.14 «Гостиничное дело (квалификация: специалист по гостеприимству) (базовая подготовка)

курс: 1
семестр: 1,2
форма обучения: очная

Воротынец
2019 г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с рекомендациями по реализации среднего общего образования в образовательных учреждениях среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Программа может использоваться другими профессиональными образовательными организациями, реализующими образовательную программу среднего общего образования в пределах освоения основной профессиональной образовательной программы СПО на базе основного общего образования; в программах подготовки квалифицированных рабочих, служащих.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина «Введение в профильную подготовку» является дополнительным учебным предметом общеобразовательной подготовки программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности в ходе освоения дисциплины «Введение в профильную подготовку» студент должен:

уметь: оценивать влияние географических факторов на развитие туризма в регионах мира; работать со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению; собирать актуальную информацию об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах, правилах пересечения границ и специфике организации туризма в различных регионах мира и России;

оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя; находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов; соблюдать требования современного этикета;

оценивать достоверность информации, сопоставляя различные источники; подготовить проект; осуществлять выбор способа представления информации в соответствии с поставленной задачей; использовать средства ИКТ для подготовки проекта; иллюстрировать учебные работы с использованием средств информационных технологий; создавать информационные объекты сложной структуры, в том числе гипертекстовые;

самостоятельно определять цели деятельности и составлять планы деятельности; самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать деятельность; использовать все возможные ресурсы для достижения поставленных целей и реализации планов деятельности; выбирать успешные стратегии в различных ситуациях; использовать средства информационных и коммуникационных технологий в решении когнитивных, коммуникативных и организационных задач с соблюдением требований эргономики, техники безопасности, гигиены, ресурсосбережения, правовых и этических норм, норм информационной безопасности; ясно, логично и точно излагать свою точку зрения, использовать адекватные языковые средства, понятийный аппарат обществознания; самостоятельно оценивать и принимать решения, определяющие стратегию поведения, с учетом гражданских и нравственных ценностей;

знать: особенности влияния географических факторов на развитие туризма; основы туристского районирования; основные закономерности размещения туристских ресурсов в крупных туристских регионах мира и России; географию крупных туристских центров мира и специфику их туристской инфраструктуры; правила пересечения границ зарубежных государств гражданами Российской Федерации; методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению;

основные потребности и психофизиологические возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учётом природных и социальных факторов; историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, классификации услуг и их характеристику, теорию организации обслуживания; методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя; этику сферы бизнеса и услуг, управленческую этику, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания

историю проектной деятельности; принципы и структуру проекта.

гражданскую позицию в качестве активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои конституционные права и обязанности, уважающего закон и правопорядок, обладающего чувством собственного достоинства, осознанно принимающего традиционные национальные и общечеловеческие, гуманистические и демократические ценности; базовый понятийный аппарат социальных наук; основные тенденции и возможные перспективы развития мирового сообщества в глобальном мире.

владеть: навыками поиска информации в базах данных, компьютерных сетях и пр; навыками представления информации различными способами; навыками соблюдения правил техники безопасности и гигиенических рекомендаций при использовании средств ИКТ; навыками познавательной, учебно-исследовательской деятельности в сфере общественных наук, навыками разрешения проблем;

способностью и готовностью к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания; готовностью и способностью к саморазвитию и самовоспитанию в соответствии с общечеловеческими ценностями и идеалами гражданского общества, к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности; сознательным отношением к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.

1.4. Количество часов, отведенных на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 277 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 270 часов.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ВВЕДЕНИЕ В ПРОФИЛЬНУЮ ПОДГОТОВКУ»

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	1 семестр					2 семестр		
		Всего часов в за 1 семестр	Раздел Основы проектной деятельности	Раздел География туризма	Раздел Основы сервисной деятельности	Раздел Основы общественного сознания	Всего часов в за 2 семестр	Раздел Основы сервисной деятельности	Раздел Основы общественного сознания
Максимальная учебная нагрузка (всего)	277	154	34	52	34	34	123	52	71
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	270	154	34	52	34	34	116	50	66
в том числе:									
теоретическое обучение (лекции)	152	88	12	32	22	22	64	24	40
Практические занятия	118	66	22	20	12	12	52	26	26
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	7						7	2	5
Промежуточная аттестация Дифференцированный зачет		*					*		

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Введение в профильную подготовку»

1 семестр			
РАЗДЕЛ ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА			
Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических работ, самостоятельной работы обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
Введение. Тема 1. Методика работы со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и страноведению.	Содержание дисциплины и ее задачи. Связь с другими дисциплинами. Значение дисциплины для подготовки специалистов в сфере туризма. Методика работы с картографическим материалом с путеводителями, энциклопедиями, научной литературой по страноведению ресурсов и регионоведению. Методика подбора и работы по страноведению и географии туристских ресурсов и регионоведению с использованием информационных технологий.	4	1
Раздел 1. Роль туризма в формировании социально-экономической деятельности.			
Тема 2. Туризм как вид социально-экономической деятельности.	Роль туризма в развитии территориальных социально-экономических систем. Формы организованного туризма. Виды туристской деятельности. Районирование туристской деятельности. Рекреационная зона и рекреационный район. Природные рекреационные ресурсы. Культурно-исторический потенциал туристского региона. Экологические условия природной среды. Степень развития инфраструктуры туристского региона. Рекреационные районы России. Районы международного туризма.	4	1
Раздел 2. Современная географическая картина мирового туризма.			
Тема 3. Мировые туристские ресурсы. Туризм в странах Европы.	Виды туристских ресурсов: климатические, водные, лесные, бальнеологические, ландшафтные ресурсы. Охрана туристских ресурсов ЮНЕСКО. Европейский регион. Мировые центры делового туризма. Горно-климатические альпийские курорты. Автобусные экскурсионные туры по Европе. Экологический туризм и ландшафтное планирование.	4	1
	Практическая работа № 1: «Мировые туристские ресурсы»	4	2
Тема 4. Регионы и центры туризма Америки.	Экологический туризм в США и Канаде. Национальные парки Северной Америки – ресурс экологического туризма. Физико – географическая характеристика. Туристские ресурсы латиноамериканских стран. Туризм и туристские ресурсы Средиземноморья.	4	1
	Практическая работа № 2: «Презентация латиноамериканского туристского региона»	4	2

Тема 5. Международный туризм в Австралии и Океании. Туризм в странах Азии.	Туристские ресурсы Австралии. Туристские ресурсы Океании. Туристские ресурсы Среднего Востока. Туристские ресурсы Южной Азии. Туристские ресурсы Восточной Азии. Туристские ресурсы Юго-Восточной Азии.	4	1
	Практическая работа № 3: «Презентация Среднего Востока и Южной Азии как туристского региона»	2	2
Тема 6. Африканский регион.	Национальные парки Центральной Африки. Островные государства Индийского океана.	4	1
	Практическая работа № 4: «Туризм в регионах Восточной Азии»	2	2
Раздел 3. География туристских регионов России.			
Тема 7. География туризма в Российской Федерации.	Туристские ресурсы России. Основные туристские регионы. Европейский север России. Центр России. Юг России. Сибирь и Дальний Восток. Лечебно- оздоровительный туризм. Речные круизы. Направления развития активного туризма.	4	1
	Практическая работа № 5: «Туризм в Российской Федерации»	4	2
Тема 8. Рекреационная география Нижегородской области.	Основные этапы освоения территории и становление ландшафтно-хозяйственного узора Нижегородской области. Туристско-рекреационные ресурсы Нижегородской области и их оценка. Территориальная туристско-рекреационная система Нижегородской области. Рекреационное природопользование Воротынского района Нижегородской области.	2	1
	Практическое занятие № 6. Рекреационная география Нижегородской области	4	3
Всего часов		50	
РАЗДЕЛ ОСНОВЫ ПРОЕКТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ			
Введение.	Образование, научное познание, научная деятельность. Образование как ценность. Выбор образовательного пути. Роль науки в развитии общества. Особенности научного познания. Проект как один из видов самостоятельной деятельности студента. Цели и задачи дисциплины.	2	1
Раздел 1. Требования к подготовке проектов.			
Тема 1.1. Проект. Виды проектов.	Проект. Особенности и структура проекта.	2	2
	Виды проектов: реферативный, практический или опытно – экспериментальный.	2	
Раздел 2. Этапы работы над индивидуальным проектом			

Тема 2.1. Этапы работы над проектом.	Этапы работы над проектом. Подготовительный этап: выбор темы, постановка целей и задач будущего проекта. Выбор темы. Определение степени значимости темы проекта. Требования к выбору и формулировке темы.	2	2
	ПЗ № 1. Актуальность и практическая значимость исследования.	2	
Тема 2.2. Виды источников информации	ПЗ № 2. Виды источников информации.	2	3
Тема 2.3. Правила оформления работы	ПЗ № 3. Общие требования к оформлению текста (ГОСТы по оформлению машинописных работ: выбор формата бумаги, оформление полей, знаков препинания, нумерации страниц, рубрикации способы выделения отдельных частей текста).	2	3
	ПЗ № 4. Использование стандартных программ Microsoft Office.	2	
Тема 2.4. Реферат, как научная работа	Реферат и его виды.	2	2
	ПЗ № 5. Структура учебного и научного реферата.	2	
Тема 2.5. Индивидуальный проект	ПЗ № 6. Выбор темы проекта.	2	3
	ПЗ № 7. Проведение исследования.	2	
Тема 2.6. Курсовой проект	ПЗ № 8. Особенности выполнения курсового проекта, курсовой работы.	2	2
	ПЗ № 9.Требования к выполнению курсовой работы, курсового проекта.	2	
Тема 2.7. Дипломный проект	ПЗ № 10. Особенности выполнения выпускной квалификационной работы.	2	3
	ПЗ № 11. Требования к выполнению выпускной квалификационной работы.	2	
Раздел 3.Подготовка к публичной защите проекта.			
Тема 3.1 Подготовка к публичной защите проекта	Как публичные люди готовились к выступлениям. Правила публичного выступления, рекомендации. Главные предпосылки успешного выступления. Как заканчивать выступление. Публичная защита проекта. Оценка проектов других авторов по критериям.	2	2
Всего часов		34	
РАЗДЕЛ ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ			

РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ТЕОРИИ УСЛУГ				
Тема 1.1. Основные понятия сервисной деятельности	Содержание учебного материала Понятия сервис, услуга, потребитель услуги, исполнитель услуги, обслуживание, контактная зона. Значение сферы сервиса.	2	1	
Тема 1.2. Сервис как деятельность	Содержание учебного материала Материально-преобразовательная человеческая деятельность. Познавательная, аксеологическая, коммуникативная человеческая деятельность.	2	1	
Тема 1.3. Сервис как потребность	Содержание учебного материала Потребность. Объективное в потребностях. Субъективное в потребностях. Классификация потребностей. Классификация потребностей по Маслоу.	2	1	
Тема 1.4. Сервис как услуга	Содержание учебного материала Особенности услуги. Типы услуг в разных сферах применения. Классификация услуг, связанная с исторически сложившейся практикой хозяйствования. Общероссийский классификатор услуг. Классификация по осязаемости. Практическое занятие № 1. Сервис как услуга. Практическое занятие № 2. Теоретические основы сервисной деятельности	2 4 2	2	
Тема 1.5. Сервисные услуги в туризме	Содержание учебного материала Специфика предоставления сервисных услуг в туризме. Турист как потребитель услуг. Турлидер и его значение для качественного предоставления туристских услуг. Тур – комплексная туристская услуга. Тенденция развития мирового рынка туристских услуг. Практическое занятие № 3. Сервисные услуги в туризме.	2 2	2	
Тема 1.6. Услуги гостиничного сервиса	Содержание учебного материала Понятие гостеприимства. Гостиница – временное средство размещения. Классификация гостиниц. Основные сервисные службы гостиницы. Производство и реализация гостиничных услуг. Практическое занятие № 4. Услуги гостиничного сервиса.	2 2	2	

Тема 1.7. Услуги питания	Содержание учебного материала Питание в системе сервисных услуг. Оказание услуг питания в отеле. Востребованность сервисных услуг ресторанного бизнеса. Продвижение ресторанных услуг. Инновационные формы предоставления сервисных услуг в ресторане. Практическое занятие № 5. Услуги питания.	2	2
Тема 1.8. Услуги анимационного сервиса	Содержание учебного материала Значение анимаций в современной сервисной деятельности. Организация развлечений как сфера сервиса. Основные виды анимационных услуг. Коммерческие анимационные фирмы. Технология разработки анимационных услуг.	4	2
Тема 1.9. Сервисное обслуживание совещаний, выставок, конференций	Содержание учебного материала Совещание и его сервисное обслуживание. Организация сервисного обслуживания на выставках и ярмарках. Сервисные услуги, предоставляемые на выставках. Выставки в России. Специфика сервисного обслуживания конференций.	4	2
Итого за 1 семестр по разделу		34	
РАЗДЕЛ ОСНОВЫ ОБЩЕСТВОЗНАНИЯ			
Введение.	Обществознание как учебный курс. Социальные науки.	2	1
Раздел 1. Человек и общество			
Тема 1.1. Природа человека, врожденные и приобретенные качества.	Природа человека.	2	2
	Духовный мир человека.	2	
Тема 1.2. Общество как сложная система.	Общество, как сложная система.	2	3
	ПЗ № 1. Общество и природа	2	
	Развитие общества.	2	
	Типология обществ.	2	
	ПЗ № 2. Глобализация человеческого общества.	2	
Раздел 2. Духовная культура человека и общества			
Тема 2.1. Духовная культура личности и общества	ПЗ № 3. Духовная культура личности и общества.	2	2
	Мораль и нравственность.	2	
Тема 2.2. Наука и образование в	ПЗ № 4. Наука и образование в современном мире.	2	3

[illegible]

Тема 1.12. Интенсификация международного обмена услугами. Контроль качества услуги	Содержание учебного материала Формы сервиса предоставления услуг. Структура внешнеэкономического обмена. Контроль качества услуги. Практическое занятие № 9. Современный сервис. Практическое занятие № 10. Основы сервисной деятельности.	2 2 2	2
Раздел 2. ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СУЩНОСТЬ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.			
Тема 2.1. Особенности сервисной деятельности как экономического явления	Содержание учебного материала Признаки услуг, которые сообщают сервисной деятельности как экономическому явлению специфичен характер. Практическое занятие № 11. Экономическая сущность сервисной деятельности	2 2	2
Тема 2.2. Жизненный цикл услуги	Содержание учебного материала Фазы жизненного цикла. Меры, обеспечивающие получение прибыли. Практическое занятие № 12. Жизненный цикл услуги.	2 2	2
Тема 2.3. Особенности развития сервисной деятельности в современной России	Содержание учебного материала Направления сервисной деятельности. Новые виды и формы обслуживания сервисных организаций. Организация цивилизованных туров. Практическое занятие № 13. Особенности развития сервисной деятельности в современной России.	2 2	2
Тема 2.4. Поведение потребителя	Содержание учебного материала Типология потребительских решений. Виды потребительского поведения. Этапы потребительского решения. Практическое занятие № 14. Факторы, влияющие на поведение потребителя. Практическое занятие № 15. Процесс обслуживания потребителя.	4 2 2	2
Тема 2.5. Этика и психология в сервисной деятельности	Содержание учебного материала Единство этики и психологии в сервисной деятельности. Психологические аспекты сервисной деятельности. Этика в сервисной деятельности. Практическое занятие № 16. Психологические аспекты сервисной деятельности. Практическое занятие № 17. Контрольное тестирование.	4 4 2	2

	Самостоятельная работа Подготовка к контрольному тестированию. Подготовка к зачету.	2	
Итого за 2 семестр по разделу		52	
РАЗДЕЛ ОСНОВЫ ОБЩЕСТВОЗНАНИЯ			
Раздел 4. Социальные отношения.			
Тема 4.1. Социальная роль и стратификация.	Социальные отношения в современном обществе.	2	2
	Социальная роль.	2	
	ПЗ № 7. Социальная стратификация.	2	
	Социальная мобильность.	2	3
Тема 4.2. Социальные нормы и конфликты.	Социальный контроль.	2	2
	ПЗ № 8. Виды социальных норм и санкций.	2	
	Девиянтное поведение, его формы, проявления.	2	
	Социальное поведение	2	
	ПЗ № 9. Социальные конфликты.	2	
Тема 4.3. Важнейшие социальные общности и группы.	Молодежь как социальная группа.	2	3
	Особенности молодежной политики в Российской Федерации.	2	
	ПЗ № 10. Межнациональные отношения.	2	
	ПЗ № 11. Проблемы современной семьи в РФ.	2	
Раздел 5. Политика			
Тема 5.1. Политика и власть. Государство в политической системе	Понятие власти.	2	3
	Государство в политической системе общества.	2	
	ПЗ № 12. Формы правления.	2	
	Формы государственного устройства	2	
	ПЗ № 13. Формы политических режимов.	2	
Тема 5.2. Участники политического процесса.	Личность и государство.	2	2
	Гражданское общество и гражданские инициативы.	2	
	ПЗ № 14. Избирательная система РФ.	2	
	Политическая идеология.	2	
	Правовое государство.	2	
Раздел 6. Право.			

Тема 6.1. Право, как система	Право в системе социальных норм.	2	2
	Норма права.	2	
	Источники права.	2	
	ПЗ № 15. Правонарушение и его состав.	2	
	ПЗ № 16. Юридическая ответственность.	2	
Тема 6.2. Отрасли российского права.	Гражданское право.	2	3
	ПЗ № 17. Административное право.	2	
	ПЗ № 18. Трудовое право.	2	
	ПЗ № 19. Уголовное право.	2	
	Самостоятельная работа: Подготовка к дифференцированному зачету.	5	
Дифференцированный зачет		2	
Итого за 2 семестр по разделу		71	
Всего часов за 2 семестр		123	
Всего часов		277	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Введение в профильную подготовку».

Оборудование учебного кабинета:

- 30 посадочных мест;
- рабочее место преподавателя
- раздаточный материал для проведения практических занятий.

Технические средства обучения: проекционный экран; мультимедийный проектор, ноутбук.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники

1. Королева, Л.В. География туризма практикум/Л.В. Королева.— М.: Российская международная академия туризма, Логос, 2015.— 64 с.// ЭБС «IPRbooks» [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51856>.
2. Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность учебное пособие/ Л.Л. Руденко.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 208 с.// ЭБС «IPRbooks» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229>
3. Виноградова Н.А., Микляева Н.В. Научно-исследовательская работа студента: Технология написания и оформления доклада, реферата, курсовой и выпускной квалификационной работы: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования/ Н.А. Виноградова, Н.В. Микляева. – 12-е изд., перераб. и доп. – М. : Издательский центр «Академия», 2018.
4. Арбузкин А.М. Обществознание. Часть 1: учебное пособие / Арбузкин А.М.— М.: Зерцало-М, 2015. 312— с. <http://www.iprbookshop.ru/52232>

Дополнительные источники

1. Асташин А. Е. Рекреационное природопользование: Воротынский район Нижегородской области: учебное пособие для студентов средних и высших учебных заведений / А. Е. Асташин, Н. И. Асташина.- Н. Новгород: Поволжье, 2015.-115 с.
2. Третьякова, Т. Н. Сервисная деятельность: учебное пособие / Т. Н. Третьякова, - М.: «Академия», 2008. – 304 с.
3. 2. Лойко, О. Т. Сервисная деятельность: учебное пособие / О. Т. Лойко, М.: «Академия», 2010. 304 с.
4. Пастухова И.П. Основы учебно-исследовательской деятельности студентов: учеб.-метод. пособие для студ. сред. проф. учеб. заведений/ И.П. Пастухова, Н.В. Тарасова. – М.: Издательский центр «Академия», 2015.
5. Двигалева А.А. Обществознание: учебное пособие / Двигалева А.А.— С.: Виктория плюс, 2012. 608— с. <http://www.iprbookshop.ru/17864>
6. Обществознание в таблицах и схемах: учебное пособие / — С.: Виктория плюс, 2013. 80— с.<http://www.iprbookshop.ru/17865>
7. Алешин В.В. Обществознание: учебное пособие / Алешин В.В., Анисимов А.А., Башкатов Л.Н., Волков В.В., Губарев Г.И.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. 359— с.<http://www.iprbookshop.ru/20982>

Интернет ресурсы

1. Сервисология: все о клиентах и сервисе - Режим доступа: www.servicology.ru
2. Бизнес-портал для руководителей, менеджеров, маркетологов, экономистов. – Режим доступа: <http://www.aup.ru>

3. ЭИОС университета // Режим доступа:
<https://ngiei.mcdir.ru/enrol/index.php?id=14346>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (основные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Раздел География туризма		
<i>знать:</i> методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению. <i>уметь:</i> работать со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению; собирать актуальную информацию об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах, правилах	Тема 1. Методика работы со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и страноведению.	Опрос.
<i>Знать:</i> особенности влияния географических факторов на развитие туризма; основы туристского районирования; основные закономерности размещения туристских ресурсов в крупных туристских регионах мира и России; <i>уметь:</i> оценивать влияние географических факторов на развитие туризма в регионах мира; работать со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению; собирать актуальную информацию об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах, правилах пересечения границ и специфике организации туризма в различных регионах мира и России	Тема 2. Туризм как вид социально-экономической деятельности.	Проверка эссе.
<i>знать:</i> особенности влияния географических факторов на развитие туризма; основы туристского районирования; основные закономерности размещения туристских ресурсов в крупных туристских регионах мира и России; географию крупных туристских центров мира и специфику их туристской инфраструктуры; правила пересечения границ зарубежных государств гражданами Российской Федерации; <i>уметь:</i> оценивать влияние географических факторов на развитие туризма в регионах мира; работать со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению; собирать	Тема 3. Мировые туристские ресурсы. Туризм в странах Европы.	Проверка задания. Деловая игра.

актуальную информацию об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах, правилах пересечения границ и специфике организации туризма в различных регионах мира и России		
<i>знать:</i> географию крупных туристских центров мира и специфику их туристской инфраструктуры; правила пересечения границ зарубежных государств гражданами Российской Федерации; методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению. <i>уметь:</i> оценивать влияние географических факторов на развитие туризма в регионах мира; работать со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению; собирать актуальную информацию об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах, правилах пересечения границ и специфике организации туризма в различных регионах мира	Тема 4. Регионы и центры туризма Америки.	Проверка сообщений. Деловая игра.
<i>знать:</i> географию крупных туристских центров мира и специфику их туристской инфраструктуры; правила пересечения границ зарубежных государств гражданами Российской Федерации; методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению. <i>уметь:</i> оценивать влияние географических факторов на развитие туризма в регионах мира; работать со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению; собирать актуальную информацию об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах, правилах пересечения границ и специфике организации туризма в различных регионах мира	Тема 5. Международный туризм в Австралии и Океании. Туризм в странах Азии.	Проверка презентаций. Опрос.
<i>знать:</i> географию крупных туристских центров мира и специфику их туристской инфраструктуры; правила пересечения границ зарубежных государств гражданами Российской Федерации; методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению.	Тема 6. Африканский регион.	Проверка заданий. Опрос

<i>уметь</i>: оценивать влияние географических факторов на развитие туризма в регионах мира; работать со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению; собирать актуальную информацию об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах, правилах пересечения границ и специфике организации туризма в различных регионах мира		
<i>знать</i>: особенности влияния географических факторов на развитие туризма; основы туристского районирования; основные закономерности размещения туристских ресурсов в крупных туристских регионах мира и России; методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению. <i>уметь</i>: оценивать влияние географических факторов на развитие туризма в регионах мира; работать со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению; собирать актуальную информацию об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах, правилах пересечения границ и специфике организации туризма в различных регионах мира и России	Тема 7. География туризма в Российской Федерации.	Проверка заданий. Проверка сообщений.
<i>знать</i>: особенности влияния географических факторов на развитие туризма; основы туристского районирования; основные закономерности размещения туристских ресурсов в крупных туристских регионах мира и России; географию крупных туристских центров мира и специфику их туристской инфраструктуры; правила пересечения границ зарубежных государств гражданами Российской Федерации; методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению. <i>уметь</i>: оценивать влияние географических факторов на развитие туризма в регионах мира; работать со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению; собирать	Тема 8. Рекреационная география Нижегородской области.	Проверка кейс-задачи. Тестирование.

актуальную информацию об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах, правилах пересечения границ и специфике организации туризма в различных регионах мира и России		
Раздел Основы сервисной деятельности		
<i>знать:</i> основные потребности и психофизиологические возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учётом природных и социальных факторов; историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, классификации услуг и их характеристику, теорию организации обслуживания; методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя; этику сферы бизнеса и услуг, управленческую этику, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания. <i>уметь:</i> оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя; находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов; соблюдать требования современного этикета.	Тема 1.1. Основные понятия сервисной деятельности. Тема 1.3. Сервис как потребность. Тема 1.4. Сервис как услуга. Тема 1.5. Сервисные услуги в туризме Тема 1.6. Услуги гостиничного сервиса Тема 1.7. Услуги питания Тема 1.8. Услуги анимационного сервиса Тема 1.9. Сервисное обслуживание совещаний, выставок, конференций Тема 1.10. Особенности сервисной деятельности на различных исторических этапах Тема 1.11. Изменение роли сервисной деятельности в экономическом и общественном развитии Тема 1.12. Интенсификация международного обмена услугами. Контроль качества услуги. Тема 2.1. Особенности сервисной деятельности как экономического явления Тема 2.2. Жизненный цикл услуги Тема 2.3. Особенности развития сервисной деятельности в современной России. Тема 2.4. Поведение потребителя Тема 2.5. Этика и психология в сервисной деятельности.	Подготовка докладов, презентаций, опрос, тестирование, деловая игра, анализ ситуации
<i>знать:</i> основные потребности и психофизиологические возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учётом природных и социальных факторов; историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, классификации услуг и их характеристику, теорию организации обслуживания; методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности	Тема 2.4. Поведение потребителя Тема 2.5. Этика и психология в сервисной деятельности.	Деловая игра, анализ ситуации

потребителя; этику сферы бизнеса и услуг, управленческую этику, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания. <i>уметь:</i> оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя; находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов; соблюдать требования современного этикета.		
Раздел Основы обществознания		
<i>знать:</i> гражданскую позицию в качестве активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои конституционные права и обязанности, уважающего закон и правопорядок, обладающего чувством собственного достоинства, осознанно принимающего традиционные национальные и общечеловеческие, гуманистические и демократические ценности.	Тема 1.1 Природа человека, врожденные и приобретённые качества Тема 1.2 Общество как сложная система Тема 5.2. Участники политического процесса.	Мини-конференция Подготовка проекта
<i>знать:</i> базовый понятийный аппарат социальных наук;	Тема 4.2. Социальные нормы и конфликты Тема 5.1. Политика и власть. Государство в политической системе	Опрос Подготовка проекта
<i>знать:</i> основные тенденции и возможные перспективы развития мирового сообщества в глобальном мире.	Тема 1.2. Общество как сложная система Тема 4.1 Социальная роль и стратификация Тема 3.1 Понятие экономики	Письменный опрос Подготовка проекта
<i>уметь:</i> самостоятельно определять цели деятельности и составлять планы деятельности; самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать деятельность; использовать все возможные ресурсы для достижения поставленных целей и реализации планов деятельности; выбирать успешные стратегии в различных ситуациях;	Тема 2.1. Духовная культура личности и общества. Тема 4.3. Важнейшие социальные общности и группы. Тема 6.1. Право, как система Тема 6.2. Отрасли российского права.	Устный опрос Мини-конференция Деловая игра Подготовка проекта
<i>уметь:</i> использовать средства информационных и коммуникационных технологий в решении когнитивных, коммуникативных и организационных задач	Тема 5.1. Политика и власть. Государство в политической системе. Тема 6.2. Отрасли российского	Деловая игра Подготовка проекта

с соблюдением требований эргономики, техники безопасности, гигиены, ресурсосбережения, правовых и этических норм, норм информационной безопасности;	права.	
<i>уметь</i> : ясно, логично и точно излагать свою точку зрения, использовать адекватные языковые средства, понятийный аппарат обществознания	Тема 2.2. Наука и образование в современном мире.	Дискуссия Подготовка проекта
<i>уметь</i> : самостоятельно оценивать и принимать решения, определяющие стратегию поведения, с учетом гражданских и нравственных ценностей;	Тема 6.1. Право, как система	Деловая игра Подготовка проекта
Раздел Основы проектной деятельности		
<i>знать</i> : историю проектной деятельности, принципы и структуру проекта.	Тема 1.1. Проект. Виды проектов. Тема 2.1. Этапы работы над проектом. Тема 2.4. Реферат, как научная работа. Тема 2.5. Индивидуальный проект. Тема 2.6. Курсовой проект. Тема 2.7. Дипломный проект. Тема 3.1 Подготовка к публичной защите проекта.	Опрос Мини-конференция Решение кейс-задач Деловая игра Подготовка проекта

В 1 семестре итоговый контроль проводится в форме дифференцированного зачета по разделам Основы проектной деятельности и География туризма, во 2 семестре в форме дифференцированного зачета по разделам Основы сервисной деятельности и Основы обществознания.

Вопросы к зачету по разделу География туризма

1. Методика работы с картографическим материалом с путеводителями, энциклопедиями, научной литературой по страноведению ресурсов и регионоведению.
2. Методика подбора и работы по страноведению и географии туристских ресурсов и регионоведению с использованием информационных технологий.
3. Роль туризма в развитии территориальных социально-экономических систем. Формы организованного туризма.
4. Виды туристской деятельности.
5. Районирование туристской деятельности.
6. Рекреационная зона и рекреационный район.
7. Природные рекреационные ресурсы.
8. Культурно-исторический потенциал туристского региона.

9. Экологические условия природной среды.
10. Степень развития инфраструктуры туристского региона.
11. Рекреационные районы России.
12. Районы международного туризма.
13. Виды туристских ресурсов: климатические, водные, лесные, бальнеологические, ландшафтные ресурсы.
14. Охрана туристских ресурсов ЮНЕСКО.
15. Европейский регион.
16. Мировые центры делового туризма.
17. Горно-климатические альпийские курорты.
18. Автобусные экскурсионные туры по Европе.
19. Экологический туризм и ландшафтное планирование.
20. Экологический туризм в США и Канаде.
21. Национальные парки Северной Америки – ресурс экологического туризма.
22. Физико – географическая характеристика.
23. Туристские ресурсы латиноамериканских стран.
24. Туризм и туристские ресурсы Средиземноморья.
25. Туристские ресурсы Австралии.
26. Туристские ресурсы Океании.
27. Туристские ресурсы Среднего Востока.
28. Туристские ресурсы Южной Азии.
29. Туристские ресурсы Восточной Азии.
30. Туристские ресурсы Юго-Восточной Азии.
31. Национальные парки Центральной Африки.
32. Островные государства Индийского океана.
33. Туристские ресурсы России.
34. Основные туристские регионы.
35. Европейский север России.
36. Центр России.
37. Юг России.
38. Сибирь и Дальний Восток.
39. Лечебно- оздоровительный туризм.
40. Речные круизы.
41. Направления развития активного туризма.
42. Основные этапы освоения территории и становление ландшафтно-хозяйственного узора Нижегородской области.
43. Туристско-рекреационные ресурсы Нижегородской области и их оценка.
44. Территориальная туристско-рекреационная система Нижегородской области.
45. Рекреационное природопользование Воротынского района Нижегородской области.

Вопросы к у зачету по разделу Основы сервисной деятельности

1. Значение сервиса в жизни человека.
2. Специфика сервисного взаимодействия.
3. Классификация видов сервисной деятельности.

4. Связь сервисной деятельности и потребностей.
5. Отличия понятий «Сервис» и «Услуга».
6. Тактика сервисного обслуживания клиента.
7. Специфика реализации сервисных услуг в туризме.
8. Влияние изменений в характере транспортных средств на развитие туризма.
9. Особенность хостеля как особой сервисной услуги для молодежи.
10. Влияние индустриализации на сервисную деятельность.
11. Питание как наиболее востребованная сервисная услуга.
12. Преимущества обслуживания клиентов в формате шведский стол.
13. Причины развития услуг в области анимационного сервиса.
14. Специфика сервисных услуг в области развлечений.
15. Функции анимационной деятельности в туризме.
16. Специфика сервисного обслуживания выставок, совещаний и конференций.
17. Ролевые отношения в сервисном взаимодействии.
18. Стратегии поведения работника сферы сервиса в конфликтной ситуации.
19. Особенности сферы сервиса в Современной России.
20. Назначение и особенности контактной зоны обслуживания.
21. Место сферы современной сервиса в структуре национальной экономики.
22. Направления сервисной деятельности и виды услуг, которые получили наибольшее распространение в российской современной практике сервиса.
23. Важнейшие этапы процесса обслуживания потребителей.
24. Разновидности форм обслуживания на примере конкретного направления сервисной деятельности.
25. Сущность и необходимость этики обслуживания.

Темы проектов к зачету по разделам Основы обществознания и Основы проектной деятельности

1. Влияние межнациональных отношений на развитие российской государственности.
2. Влияние национальных и религиозных традиций на образ жизни
3. Влияние русского права на формирование российской правовой системы.
4. Влияние СМИ на формирование общественного мнения и их роль в ходе избирательной кампании.
5. Внешний государственный долг России и его погашение.
6. Герб, гимн, флаг – как символы объединения общества (на примере символики России).
7. Глобальные проблемы человечества и пути их решения.
8. Государственная власть в истории России.
9. Государство и гражданское общество.
10. Доблесть и честь русского воинства.
11. Дружба – центр межличностных отношений.
12. Знания и умения в информационную эпоху.
13. Значение технического прогресса в жизни общества.
14. Идеальная форма правления современного российского государства.
15. Институты гражданского общества в современной России.
16. Информационное общество и эволюция человеческих потребностей.
17. История герба России
18. История появления Конституции РФ
19. Как голосуют россияне: мои наблюдения и выводы.
20. Конфессии в России.
21. Международный терроризм – глобальная проблема современности.

22. Место отдельного человека в жизни общества.
23. Место традиций в жизни современного человека.
24. Мировая урбанизация в XXI веке.
25. Мировое сообщество и его влияние на Россию.
26. Мировой экономический кризис: причины и последствия.
27. Мое здоровье принадлежит только мне.
28. Мои права. Мои обязанности. (Изучая Конституцию РФ)
29. Органы местного самоуправления в моём регионе.
30. Основные направления политики государства в области культуры.
31. Основные направления социальной политики российского государства.
32. Основные теории зарождения жизни на земле.
33. Особенности развития института государственной власти в советский период.
34. Подростковая преступность.
35. Политика государства в области охраны окружающей среды
36. Политические партии в современной России.
37. Политический терроризм в истории России.
38. Построение правового государства в современной России.
39. Проблемы демографической стабилизации ситуации на Земле.
40. Проблемы социализации молодежи в современных условиях.
41. Пропаганда здорового образа жизни.
42. Процесс экономической глобализации. Его истоки, сущность и значение.
43. Развитие парламентаризма в России.
44. Развитие самосознания в подростковом возрасте.
45. Реализация принципа разделения властей в формировании российской государственности.
46. Роль образования для достижения успеха в жизни.
47. Роль политических партий в формировании и становлении российской государственности.
48. Роль средств массовой информации в демократическом правовом государстве.
49. Россия унитарная: миф или реальность.
50. Самое позитивное событие прошедшего тысячелетия.
51. Самые вредные достижения цивилизации.
52. Свобода совести.
53. Связь поколений как основа непрерывности истории и культуры.
54. Семья – как малая группа и социальный институт. Проблемы современной семьи и пути их преодоления.
55. Семья в Древней Руси.
56. Смертная казнь: за и против.
57. СМИ и государственная власть в России.
58. Современная демографическая ситуация в России.
59. Социальная сеть как основа современной социальной структуры.
60. Социальная ситуация и социальные проблемы современной России.
61. Социально-психологические особенности молодёжных субкультур.
62. Социальный контроль.
63. Способы, пути предупреждения преступлений.
64. Тенденции духовной жизни современной России.
65. Теории возникновения жизни на земле.
66. Терроризм, как фактор укрепления авторитарного государства.
67. У истоков политических партий российского общества.

68. Федерализм в России: успехи, проблемы, перспективы.
69. Формирование класса буржуазии в России.
70. Формирование культуры русского народа.
71. Формирование менталитета русского народа.
72. Формирование русской элиты.
73. Формирование сословий в российском обществе
74. Хип-Хоп, как стиль жизни.
75. Ценности здорового образа жизни в молодежной среде.
76. Экономические реформы в России. Основные направления экономической политики правительства РФ.
77. Этика, мораль и политика.
78. Этнические и религиозные особенности в формировании здорового образа жизни.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логично его излагающему, в ответе которого тесно связываются теория с практикой. При этом студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с вопросами и другими видами применения знаний, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практической работы.

Оценка «хорошо» выставляется твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающему его, не допускающему существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяющему теоретические положения при решении практических вопросов, владеющему необходимыми знаниями и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность изложения программного материала и испытывает затруднения в выполнении заданий по данному предмету.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно с большим затруднением формулирует практические задания.

5. Использование интерактивных образовательных технологий при проведении занятий

География туризма				
№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид занятия	Используемый метод
1.	Тема 1. Методика работы со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и страноведению.	2	Лекция	Лекция-визуализация
2.	Тема 3. Мировые туристские ресурсы. Туризм в странах Европы.	4	Практическая работа	Деловая игра
3.	Тема 4. Регионы и центры туризма Америки.	4	Практическая работа	Деловая игра
Основы сервисной деятельности				
4.	Тема 1.4. Сервис как услуга	2	Лекция	Проблемная лекция

5.	Тема 2.4. Поведение потребителя	2	Практическое занятие	Анализ ситуаций
Основы проектной деятельности				
6.	Тема 2.2. Виды источников информации	2	ПЗ № 2.	Мини-конференция
7.	Тема 2.3. Правила оформления работы	4	ПЗ № 3-4.	Решение кейс-задач
8.	Тема 2.5. Индивидуальный проект	4	ПЗ № 6-7	Деловая игра
9.	Тема 2.7. Дипломный проект	4	ПЗ № 10-11	Решение кейс-задач
Основы обществознания				
10.	Тема 1.2.Общество как сложная система.	4	ПЗ № 1-2	Мини-конференция
11.	Тема 2.2.Наука и образование в современном мире.	2	ПЗ № 4.	Дискуссия
12.	Тема 4.1..Социальная роль и стратификация	2	Лекция	Проблемная лекция
13.	Тема 4.3. Важнейшие социальные общности и группы.	4	Практическое занятие № 10-	Мини-конференция
14.	Тема 5.1. Политика и власть. Государство в политической	4	Практическое занятие № 12-	Дискуссия
15.	Тема 6.2. Отрасли российского права.	4	Практическое занятие № 17-	Деловая игра
Итого: 17%				

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Нижегородский государственный инженерно-экономический
университет»**

Кафедра Сервис

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«28» августа 2019г., протокол №1
зав. кафедрой
Е.В. Ильичева

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ВВЕДЕНИЕ В ПРОФИЛЬНУЮ ПОДГОТОВКУ

43.02.14 Гостиничное дело
(квалификация «специалист по гостеприимству»)
(код и наименование направления подготовки)

Воротынец
2019 г.

**Паспорт
фонда оценочных средств
по дисциплине Введение в профильную подготовку**

Результаты обучения (основные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Раздел География туризма		
<i>знать:</i> методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению. <i>уметь:</i> работать со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению; собирать актуальную информацию об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах, правилах	Тема 1. Методика работы со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и страноведению.	Опрос.
<i>Знать:</i> особенности влияния географических факторов на развитие туризма; основы туристского районирования; основные закономерности размещения туристских ресурсов в крупных туристских регионах мира и России; <i>уметь:</i> оценивать влияние географических факторов на развитие туризма в регионах мира; работать со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению; собирать актуальную информацию об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах, правилах пересечения границ и специфике организации туризма в различных регионах мира и России	Тема 2. Туризм как вид социально-экономической деятельности.	Проверка эссе.
<i>знать:</i> особенности влияния географических факторов на развитие туризма; основы туристского районирования; основные закономерности размещения туристских ресурсов в крупных туристских регионах мира и России; географию крупных туристских центров мира и специфику их туристской инфраструктуры; правила пересечения границ зарубежных государств гражданами Российской Федерации; <i>уметь:</i> оценивать влияние географических факторов на развитие туризма в регионах мира; работать со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению; собирать актуальную информацию об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах, правилах пересечения границ и специфике организации туризма в различных регионах мира и России	Тема 3. Мировые туристские ресурсы. Туризм в странах Европы.	Проверка задания. Деловая игра.
<i>знать:</i> географию крупных туристских центров мира и специфику их туристской инфраструктуры; правила пересечения границ зарубежных государств гражданами Российской Федерации; методику работы	Тема 4. Регионы и центры туризма Америки.	Проверка сообщений . Деловая игра.

со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению. <i>уметь</i>: оценивать влияние географических факторов на развитие туризма в регионах мира; работать со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению; собирать актуальную информацию об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах, правилах пересечения границ и специфике организации туризма в различных регионах мира		
<i>знать</i>: географию крупных туристских центров мира и специфику их туристской инфраструктуры; правила пересечения границ зарубежных государств гражданами Российской Федерации; методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению. <i>уметь</i>: оценивать влияние географических факторов на развитие туризма в регионах мира; работать со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению; собирать актуальную информацию об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах, правилах пересечения границ и специфике организации туризма в различных регионах мира	Тема 5. Международный туризм в Австралии и Океании. Туризм в странах Азии.	Проверка презентации. Опрос.
<i>знать</i>: географию крупных туристских центров мира и специфику их туристской инфраструктуры; правила пересечения границ зарубежных государств гражданами Российской Федерации; методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению. <i>уметь</i>: оценивать влияние географических факторов на развитие туризма в регионах мира; работать со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению; собирать актуальную информацию об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах, правилах пересечения границ и специфике организации туризма в различных регионах мира	Тема 6. Африканский регион.	Проверка заданий. Опрос.
<i>знать</i>: особенности влияния географических факторов на развитие туризма; основы туристского районирования; основные закономерности размещения туристских ресурсов в крупных туристских регионах мира и России; методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению. <i>уметь</i>: оценивать влияние географических факторов на развитие туризма в регионах мира; работать со справочными и информационными материалами по	Тема 7. География туризма в Российской Федерации.	Проверка заданий. Проверка сообщений.

страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению; собирать актуальную информацию об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах, правилах пересечения границ и специфике организации туризма в различных регионах мира и России		
<i>знать:</i> особенности влияния географических факторов на развитие туризма; основы туристского районирования; основные закономерности размещения туристских ресурсов в крупных туристских регионах мира и России; географию крупных туристских центров мира и специфику их туристской инфраструктуры; правила пересечения границ зарубежных государств гражданами Российской Федерации; методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению. <i>уметь:</i> оценивать влияние географических факторов на развитие туризма в регионах мира; работать со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению; собирать актуальную информацию об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах, правилах пересечения границ и специфике организации туризма в различных регионах мира и России	Тема 8. Рекреационная география Нижегородской области.	Проверка кейс-задачи. Тестирование.
Раздел Основы сервисной деятельности		
<i>знать:</i> основные потребности и психофизиологические возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учётом природных и социальных факторов; историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, классификации услуг и их характеристику, теорию организации обслуживания; методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя; этику сферы бизнеса и услуг, управленческую этику, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания. <i>уметь:</i> оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя; находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов; соблюдать требования современного этикета.	Тема 1.1. Основные понятия сервисной деятельности. Тема 1.3. Сервис как потребность. Тема 1.4. Сервис как услуга. Тема 1.5. Сервисные услуги в туризме Тема 1.6. Услуги гостиничного сервиса Тема 1.7. Услуги питания Тема 1.8. Услуги анимационного сервиса Тема 1.9. Сервисное обслуживание совещаний, выставок, конференций Тема 1.10. Особенности сервисной деятельности на различных исторических этапах Тема 1.11. Изменение роли сервисной деятельности в экономическом и общественном развитии	Подготовка докладов, презентаций, опрос, тестирование, деловая игра, анализ ситуаций

	Тема 1.12. Интенсификация международного обмена услугами. Контроль качества услуги. Тема 2.1. Особенности сервисной деятельности как экономического явления Тема 2.2. Жизненный цикл услуги Тема 2.3. Особенности развития сервисной деятельности в современной России. Тема 2.4. Поведение потребителя Тема 2.5. Этика и психология в сервисной деятельности.	
<i>знать:</i> основные потребности и психофизиологические возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учётом природных и социальных факторов; историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, классификации услуг и их характеристику, теорию организации обслуживания; методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя; этику сферы бизнеса и услуг, управленческую этику, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания. <i>уметь:</i> оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя; находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов; соблюдать требования современного этикета.	Тема 2.4. Поведение потребителя Тема 2.5. Этика и психология в сервисной деятельности.	Деловая игра, анализ ситуаций
Раздел Основы обществознания		
<i>знать:</i> гражданскую позицию в качестве активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои конституционные права и обязанности, уважающего закон и правопорядок, обладающего чувством собственного достоинства, осознанно принимающего традиционные национальные и общечеловеческие, гуманистические и демократические ценности.	Тема 1.1 Природа человека, врожденные и приобретённые качества Тема 1.2 Общество как сложная система Тема 5.2. Участники политического процесса.	Мини-конференция Подготовка проекта
<i>знать:</i> базовый понятийный аппарат социальных наук;	Тема 4.2. Социальные	Опрос

	нормы и конфликты Тема 5.1. Политика и власть. Государство в политической системе	Подготовка проекта
<i>знать:</i> основные тенденции и возможные перспективы развития мирового сообщества в глобальном мире.	Тема 1.2. Общество как сложная система Тема 4.1 Социальная роль и стратификация Тема 3.1 Понятие экономики	Письменный опрос Подготовка проекта
<i>уметь:</i> самостоятельно определять цели деятельности и составлять планы деятельности; самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать деятельность; использовать все возможные ресурсы для достижения поставленных целей и реализации планов деятельности; выбирать успешные стратегии в различных ситуациях;	Тема 2.1. Духовная культура личности и общества. Тема 4.3. Важнейшие социальные общности и группы. Тема 6.1. Право, как система Тема 6.2. Отрасли российского права.	Устный опрос Мини-конференция Деловая игра Подготовка проекта
<i>уметь:</i> использовать средства информационных и коммуникационных технологий в решении когнитивных, коммуникативных и организационных задач с соблюдением требований эргономики, техники безопасности, гигиены, ресурсосбережения, правовых и этических норм, норм информационной безопасности;	Тема 5.1. Политика и власть. Государство в политической системе. Тема 6.2. Отрасли российского права.	Деловая игра Подготовка проекта
<i>уметь:</i> ясно, логично и точно излагать свою точку зрения, использовать адекватные языковые средства, понятийный аппарат обществознания	Тема 2.2. Наука и образование в современном мире.	Дискуссия Подготовка проекта
<i>уметь:</i> самостоятельно оценивать и принимать решения, определяющие стратегию поведения, с учетом гражданских и нравственных ценностей;	Тема 6.1. Право, как система	Деловая игра Подготовка проекта
Раздел Основы проектной деятельности		
<i>знать:</i> историю проектной деятельности, принципы и структуру проекта.	Тема 1.1. Проект. Виды проектов. Тема 2.1. Этапы работы над проектом. Тема 2.4. Реферат, как научная работа. Тема 2.5. Индивидуальный проект. Тема 2.6. Курсовой проект. Тема 2.7. Дипломный проект. Тема 3.1 Подготовка к публичной защите проекта.	Опрос Мини-конференция Решение кейс-задач Деловая игра Подготовка проекта

1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
ГБОУ ВО НГИЭУ
Кафедра Сервис

Вопросы к зачету по разделу География туризма

1. Методика работы с картографическим материалом с путеводителями, энциклопедиями, научной литературой по страноведению ресурсов и регионоведению.
2. Методика подбора и работы по страноведению и географии туристских ресурсов и регионоведению с использованием информационных технологий.
3. Роль туризма в развитии территориальных социально-экономических систем. Формы организованного туризма.
4. Виды туристской деятельности.
5. Районирование туристской деятельности.
6. Рекреационная зона и рекреационный район.
7. Природные рекреационные ресурсы.
8. Культурно-исторический потенциал туристского региона.
9. Экологические условия природной среды.
10. Степень развития инфраструктуры туристского региона.
11. Рекреационные районы России.
12. Районы международного туризма.
13. Виды туристских ресурсов: климатические, водные, лесные, бальнеологические, ландшафтные ресурсы.
14. Охрана туристских ресурсов ЮНЕСКО.
15. Европейский регион.
16. Мировые центры делового туризма.
17. Горно-климатические альпийские курорты.
18. Автобусные экскурсионные туры по Европе.
19. Экологический туризм и ландшафтное планирование.
20. Экологический туризм в США и Канаде.
21. Национальные парки Северной Америки – ресурс экологического туризма.
22. Физико – географическая характеристика.
23. Туристские ресурсы латиноамериканских стран.
24. Туризм и туристские ресурсы Средиземноморья.
25. Туристские ресурсы Австралии.
26. Туристские ресурсы Океании.
27. Туристские ресурсы Среднего Востока.
28. Туристские ресурсы Южной Азии.
29. Туристские ресурсы Восточной Азии.
30. Туристские ресурсы Юго-Восточной Азии.
31. Национальные парки Центральной Африки.
32. Островные государства Индийского океана.
33. Туристские ресурсы России.
34. Основные туристские регионы России.
35. Европейский север России.
36. Центр России.

37. Юг России.
38. Сибирь и Дальний Восток.
39. Лечебно- оздоровительный туризм.
40. Речные круизы.
41. Направления развития активного туризма.
42. Основные этапы освоения территории и становление ландшафтно-хозяйственного узора Нижегородской области.
43. Туристско-рекреационные ресурсы Нижегородской области и их оценка.
44. Территориальная туристско-рекреационная система Нижегородской области.
45. Рекреационное природопользование Воротынского района Нижегородской области.
46. Как в Северной Европе представлен туризм с целью отдыха и развлечений?
47. Какие черты характеризуют лечебно-оздоровительный туризм? Какие типы курортов предполагает лечебно-оздоровительный туризм? Приведите примеры центров лечебно-оздоровительного туризма?
48. Какие черты характеризуют экотуризм? Когда и в связи с чем в Европе была разработана программа по окружающей среде? Приведите примеры центров экологического туризма?
49. Что включает в себя программа туристских путешествий?
50. Охарактеризуйте рекреационный и познавательный туризм, приведите примеры.

Вопросы к зачету по разделу Основы сервисной деятельности

1. Значение сервиса в жизни человека.
2. Специфика сервисного взаимодействия.
3. Классификация видов сервисной деятельности.
4. Связь сервисной деятельности и потребностей.
5. Отличия понятий «Сервис» и «Услуга».
6. Тактика сервисного обслуживания клиента.
7. Специфика реализации сервисных услуг в туризме.
8. Влияние изменений в характере транспортных средств на развитие туризма.
9. Особенность хостеля как особой сервисной услуги для молодежи.
10. Влияние индустриализации на сервисную деятельность.
11. Питание как наиболее востребованная сервисная услуга.
12. Преимущества обслуживания клиентов в формате шведский стол.
13. Причины развития услуг в области анимационного сервиса.
14. Специфика сервисных услуг в области развлечений.
15. Функции анимационной деятельности в туризме.
16. Специфика сервисного обслуживания выставок, совещаний и конференций.
17. Ролевые отношения в сервисном взаимодействии.
18. Стратегии поведения работника сферы сервиса в конфликтной ситуации.
19. Особенности сферы сервиса в Современной России.
20. Назначение и особенности контактной зоны обслуживания.
21. Место сферы современной сервиса в структуре национальной экономики.
22. Направления сервисной деятельности и виды услуг, которые получили наибольшее распространение в российской современной практике сервиса.
23. Важнейшие этапы процесса обслуживания потребителей.
24. Разновидности форм обслуживания на примере конкретного направления сервисной деятельности.
25. Сущность и необходимость этики обслуживания.

Вопросы к зачету по разделу Основы обществознания

1. Философские представления о социальных качествах человека.
2. Человек как продукт биологической и социальной эволюции
3. Человек. Индивид. Личность.
4. Деятельность.
5. Общение.
6. Познание.
7. Социализация личности
8. Гражданские качества личности.
9. Мировоззрение. Типы мировоззрения.
10. Общество как сложная система.
11. Типология обществ.
12. Общество и природа.
13. Институты общества.
14. Духовная культура личности и общества.
15. Культура и цивилизация.
16. Проблемы глобализации.
17. Наука и образование в современном мире.
18. Система российского образования.
19. Роль образования в жизни человека и общества.
20. Культура.
21. Мораль.
22. Религия.
23. Мировые религии.
24. Искусство.
25. Виды искусства.
26. Социальные отношения.
27. Социальные нормы .
28. Социальные конфликты.
29. Социальная стратификация.
30. Межнациональные отношения.
31. Особенности социальной стратификации в современной России
32. Семья в современной России.
33. Проблемы современной молодежи.
34. Политика и власть.
35. Государство в политической системе.
36. Органы государственной власти.
37. Местное самоуправление.
38. Функции государства.
39. Формы государственного устройства.
40. Типы лидерства.
41. Механизмы государства.
42. Формы правления.
43. Политическая идеология.
44. Типология политических режимов.
45. Личность и государство.
46. Гражданское общество и государство.
47. Признаки правового государства.
48. Правовое государство в РФ.
49. Избирательное право в Российской Федерации.
50. Роль средств массовой информации в политической жизни общества.

Критерии оценки

5 баллов	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации
4 балла	или в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
3 балла	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
2 балла	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
ГБОУ ВО НГИЭУ
Кафедра Сервис

Тестовые задания
Раздел География туризма

1. Какому понятию дано определение:

«... это посетитель, т.е. «лицо, которое путешествует и осуществляет пребывание в местах, находящихся за пределами его обычной среды, на срок не более 12 месяцев с любой целью, кроме занятия деятельностью, оплачиваемой из источников в посещаемом месте».

2. Кого из перечисленных ниже путешествующих лиц можно отнести к категории туристов:

- а) молодоженов, отправляющихся в свадебное путешествие за границу,
- б) жителя Москвы, который провел неделю в своем загородном доме-даче,
- в) жителя Москвы, возвращающегося с работы и посетившего художественную выставку.

3. Укажите, кто из перечисленных ниже путешествующих лиц относится к категории экскурсантов:

- а) паломники
- б) пассажиры круизного судна
- в) участники симпозиума.

4. Соотнесите поездки с видом туризма:

Вид туризма	Поездки
1 Экологический	А) супружеская пара провела 2 недели на курорте
2 Лечебный	Б) сборная команда России прибыла в Нагано для участия в XXVIII белой олимпиаде
3 Ностальгический	В) студенты биологического факультета отправились на о. Шпицберген для спасения птиц от разлива нефти
4 Спортивный	Г) житель Хабаровска гостит в течение 2-х недель у своих друзей

5. Укажите страны, не относящиеся к Европейскому макрорегиону?

- А) Мальта Д) Испания
- Б) Турция Е) Ливия
- В) Исландия Ж) Марокко
- Г) Египет З) Ирландия

6. укажите моря, которыми не омываются страны Европы?

- А) Средиземное Г) Коралловое
- Б) Баренцево Д) Адриатическое
- В) Бенгальский залив Ж) Черное

7. Туризм в местах прибытия исключает хозяйственную деятельность ...

- 1) связанную с охраной природных объектов;
- 2) предполагающую восстановление исторического памятника;
- 3) оплачиваемую из местного бюджета;
- 4) противоречащую статьям глобального этического кодекса туризма.

8. В XX в. в период централизованного, планового ведения хозяйства широко практиковался метод изучения современного мира по ...

- 1) общественно-экономическим регионам;
- 2) историко-географическим регионам;
- 3) физико-географическим регионам;
- 4) природным зонам.

9. В настоящий период при наличии широких возможностей использования рыночных механизмов для организации различных форм туризма и отдыха практикуется метод изучения современного мира по ...
- 1) физико-географическим регионам;
 - 2) историко-географическим регионам;
 - 3) природным зонам;
 - 4) общественно-экономическим регионам.
10. В географии туризма Латинская Америка рассматривается как ...
- 1) континент;
 - 2) туристский центр;
 - 3) туристский регион.
11. Туристские ресурсы выступают как экономическое благо, как товар, требующий значительных затрат на воспроизводство. Их особенностью является ...
- 1) количественная ограниченность и качественная дифференциация;
 - 2) повсеместное наличие и единообразие;
 - 3) количественная ограниченность и повсеместное наличие;
 - 4) единообразие и качественная дифференциация.
12. Природные объекты и явления, а также культурно-исторические комплексы и их элементы являются ...
- 1) информационными ресурсами;
 - 2) энергетическими ресурсами;
 - 3) рекреационными ресурсами;
 - 4) агроклиматическими ресурсами.
13. Сведения о материальных объектах, расположенных вдоль трассы туристского маршрута, обладающих исторической, художественной, научной или познавательной ценностью, являются ...
- 1) рекреационными ресурсами;
 - 2) справочным материалом;
 - 3) обязательным приложением к карте;
 - 4) информационными ресурсами.
14. В представлениях о туристских ресурсах особое место занимают ...
- 1) водопады и озера;
 - 2) объекты, отнесенные к Всемирному культурному и природному наследию;
 - 3) ландшафты в границах различных природных зон, посещаемые туристами; знаменитые музеи и картинные галереи.
15. Столицей Федеративной Республики Германии, ее политическим и культурным центром является:
- 1) Мюнхен;
 - 2) Брюссель;
 - 3) Берлин;
 - 4) Дрезден.
16. Назовите уникальный город, построенный на воде и расположенный на 118 островах, разделенных 177 каналами и соединенных 400 мостами:
- 1) Милан;
 - 2) Венеция;
 - 3) Лондон;
 - 4) Неаполь.
17. Назовите город — центр франкоязычной Швейцарии, расположенный на берегу озера Леман и реки Рона. Он считается второй столицей ООН после Нью-Йорка, центром международной дипломатии:
- 1) Женева;

- 2) Цюрих;
- 3) Дрезден;
- 4) Вена.

18. Столица земли Саксония, город изящных искусств, немецкая «Флоренция». Он был сильно разрушен американской авиацией в годы войны Это:

- 1) Мюнхен;
- 2) Ватикан;
- 3) Берлин;
- 4) Дрезден.

19. Античный город у подножья вулкана Везувий, руины которого, сыпанные пеплом при извержении вулкана в 79 г. н. э., обнаружены время раскопок (с 1789 г.). Это:

- 1) Верона;
- 2) Рим;
- 3) Антверпен;
- 4) Помпеи.

20. Столица Венгрии — «Жемчужина Дуная», по праву считается одним из красивейших городов Европы. Это:

- 1) Краков;
- 2) Будапешт;
- 3) Прага;
- 4) София.

21. Одна из столиц Европейского Союза и столица королевства, где расположена штаб-квартира НАТО. Это:

- 1) Кельн;
- 2) Люксембург;
- 3) Брюссель;
- 4) Гамбург.

22. Город основан в 71 г. н.э., превратился в центр общественной и культурной жизни, где сосредоточены памятники архитектуры раннесредневековой Англии. Это:

- 1) Йорк;
- 2) Лилль;
- 3) Эдинбург;
- 4) Ганновер.

23. Город, который называют «Северной Венецией», столица королевства, расположен на 14 островах. В старом городе сохранились многочисленные постройки XVI —XVII вв., объединенные в единую пешеходную зону. Это:

- 1) Париж;
- 2) Стокгольм;
- 3) Варшава;
- 4) Мадрид.

24. Город в Италии с богатым историческим и культурным наследием, где в 1778 г. построен оперный театр «Ла Скала». Это:

- 1) Марсель;
- 2) Афины;
- 3) Милан;
- 4) Бордо.

25. Один из самых фешенебельных курортов мира, расположенный на юге Франции, место отдыха аристократической публики. Это:

- 1) Ницца;
- 2) Верона;
- 3) Неаполь;

- 4) Палермо.
26. Город на берегу Рейна, основанный римлянами. Здесь находится известный в Германии готический собор, где хранятся мощи новозаветных волхвов. Это:
- 1) Бремен;
 - 2) Штутгарт;
 - 3) Краков;
 - 4) Кёльн.
27. Древний город, основанный римлянами в 43 г. н.э. на берегу Темзы. От Трафальгарской площади города отсчитываются расстояния во все концы страны. Это:
- 1) Эдинбург;
 - 2) Бирмингем;
 - 3) Бристоль;
 - 4) Лондон.
28. Княжество имеет много живописных достопримечательностей. На его территории находится городок Монте-Карло, прославленный на весь мир своим казино. Это:
- 1) Андорра;
 - 2) Сан-Марино;
 - 3) Монако;
 - 4) Лихтенштейн.
29. Древняя столица Испании, центр автономной области Кастилия-Ла-Манча. Город расположен на реке Тахо. Славится производством изделий из стали высокого качества. Это:
- 1) Толедо;
 - 2) Гранада;
 - 3) Катания;
 - 4) Турин.
30. Второй по величине город Германии. Был заложен Карлом Великим в IX в., добился самоуправления, став важнейшим портом Ганзы, -торгового и политического союза северных немецких городов в XIV XVI вв. Это:
- 1) Дюссельдорф;
 - 2) Магдебург;
 - 3) Гамбург;
 - 4) Веймар.
31. Одна из столиц объединенной Европы. С 1949 г. здесь расположена штаб-квартира Совета Европы, а с 1952 г. проходят заседания Европарламента. Это:
- 1) Париж;
 - 2) Страсбург;
 - 3) Брюссель;
 - 4) Лондон.
32. Город расположен в южной части Белорусии, у границы с Польшей, Один из древнейших на территории страны (известен с 1017 г.). С городом связаны многие исторические события, в том числе знаменитая оборона городской крепости во время Второй мировой войны. Это:
- 1) Брест;
 - 2) Минск;
 - 3) Львов;
 - 4) Бобруйск.
33. Государство-княжество в Центральной Европе, в Альпах. Один **III** центров туризма, связанный с зимними видами спорта. Есть в стране и бальнеологические курорты. Дополнительной статьей дохода служит вы> пуск почтовых марок и открыток, а также сувенирная продукция. Это:

- 1) Люксембург;
- 2) Эрфурт;
- 3) Лихтенштейн;
- 4) Инсбрук.

34. Туристский и курортный центр федеральной земли Северный Рейн — Вестфалия (ФРГ). В конце VIII — начале XIX вв. главная резиденция Карла Великого. Построенный при нем собор украшает центральную площадь города. На хорах храма стоит его мраморный трон, а в золоченой раке лежат останки плащаницы Христа. Это:

- 1) Бонн;
- 2) Ахен;
- 3) Мец;
- 4) Хеб.

35. Крупнейший современный порт в Италии. В Старом городе с узкими переулочками, со средневековой Пьяцца Сан Маттео и собором Сан Лоренцо (XI — XIII вв.) сохранилось много старинных дворцов, посещаемых туристами. Это:

- 1) Копенгаген;
- 2) Амстердам;
- 3) Загреб;
- 4) Генуя.

36. В этом столичном городе находится более 80 музеев — больше, чем в любой другой столице, множество парков, скверов, садов, архитектурных ансамблей разных стилей. Достопримечательностью является резиденция Габсбургов в XVI — XIX вв. — дворцовый ансамбль Хофбург. Это:

- 1) Бухарест;
- 2) Братислава;
- 3) Вена;
- 4) Познань.

37. Польский город на реке Одра, порт и административный центр воеводства. Славится своей готической ратушей XIII — XVI вв., старинными костелами и домами. Это:

- 1) Скопье;
- 2) Вроцлав;
- 3) Люблин;
- 4) Острава.

38. Средиземноморский климатический курорт на юге Франции и одновременно столица международных кинофестивалей. Это:

- 1) Болонья;
- 2) Палермо;
- 3) Канны;
- 4) Марсель.

39. Административный центр провинции Южная Голландия. Здесь заседает правительство и парламент страны, расположены офисы ООН и иных международных организаций. Туристов привлекают замечательные песчаные пляжи со множеством отелей, магазинов и самых различных увеселений. Это:

- 1) Харлем;
- 2) Гаага;
- 3) Брюгге;
- 4) Ганновер.

40. В 848 г. этот город был центром распространения христианства в Северной Европе. Здесь сохранились древнеримские памятники архитектуры (I — IV вв.), романский собор. Каждую вторую пятницу февраля в ратуше проходит званый обед, на который капитаны и судовладельцы приглашают государственных деятелей Германии. Это:

- 1) Трир;
- 2) Кобленц;
- 3) Берн;
- 4) Бремен.

41. Во Французской провинции Нормандия на высокой скале, выступающей из моря, находится основанное в XII в. аббатство — архитектурное чудо и одна из главных достопримечательностей Франции. Это:

- 1) Монте-Роза;
- 2) Мон Сен-Мишель;
- 3) Сен-Троpez;
- 4) Сен-Реми-де-Прованс.

42. В годы правления прусского короля Фридриха Великого из династии Гогенцоллернов этот город становится столицей, центром культуры. Главная прогулочная улица Унтерден-Линден — от Бранденбургских ворот до моста Маркса и Энгельса. Это:

- 1) Берлин;
- 2) Нюрнберг;
- 3) Мюнхен;
- Потсдам.

43. Древний русский город на Волге, основанный в 1152 г. Юрием Долгоруким. Здесь сохранились памятники крепостного зодчества XVI в. (Ипатьевский монастырь), храмы XVII в. и торговые ряды XVIII — XIX вв. Это:

- 1) Кострома;
- 2) Нерехта;
- 3) Судиславль;
- 4) Галич.

44. Древний город, в котором сохранились постройки XIII — XIV вв. — валы и рвы; церковь Введения (1798), Преображенский собор (1774), комплекс зданий Паисиева монастыря (XVIII — XIX вв.). Это:

- 1) Борисоглебск;
- 2) Вязники;
- 3) Галич;
- 4) Палех.

45. Город известен с XVIII в. В нем сохранилась часовня (1774) на месте битвы с польскими интервентами в начале XVII в. Это:

- 1) Тутаев;
- 2) Гороховец;
- 3) Пурех;
- 4) Кинешма.

46. Город основал князь Юрий Всеволодович на берегу Волги в 1225 г. К 1661 г. здесь была построена крепость «Белый город», от которой остались земляные валы. В городе сохранились соборы XVIII — XIX вв. Это:

- 1) Боголюбово;
- 2) Юрьевец;
- 3) Холуй;
- 4) Шуя.

47. Город сохранил планировку, сложившуюся в XVII — первой половине XVIII вв. Улицы расположены параллельно реке. В старой части города сохранились крепостной вал и окружающий его ров, возведенные в 1410 г. Это:

- 1) Мстера;
- 2) Плес;
- 3) Уglich;

- 4) Поводнево.
48. Старинный центр текстильной промышленности (XVIII в.). Это:
- 1) Иваново;
 - 2) Семенов;
 - 3) Кострома;
 - 4) Муром.
49. Город завоевал мировую известность как центр народного искусства — лаковой росписи по дереву. Это:
- 1) Улейма;
 - 2) Муром;
 - 3) Палех;
 - 4) Сидоровское.
50. В 1933 г. здесь возник художественный промысел — миниатюрная живопись темперой на лаковых изделиях из папье-маше. Это:
- 1) Золоторучье;
 - 2) Дунилово;
 - 3) Варварино;
 - 4) Холуй.
51. Город известен с XVII в. под названием Богоявленская слобода, с 1687 г. — своим монастырем. В XIX в. прославился народным промыслом — вышивкой белой гладью с изящными мелкими узорами, в XX в. — художественной чеканкой и миниатюрной живописью темперой на лаковых изделиях из папье-маше. Это:
- 1) Сима;
 - 2) Мстера;
 - 3) Махра;
 - 4) Глинки.
52. В 1239 г. город сожжен татарами, был заново восстановлен. В нем сохранились памятники архитектуры XVII в.: Благовещенский собор (XVIII в.), Сретенский монастырь с собором и восьмигранной колокольней и Сергиевская церковь, Иоанно-Предтеченская церковь XVIII в. Над Клязьмой, на месте бывшей крепости, располагается Троицкий монастырь с собором и трапезной церковью XVII в., неподалеку от него — Знаменский монастырь, построенный в конце XVIII в. Это:
- 1) Гороховец;
 - 2) Кострома;
 - 3) Нижний Новгород;
 - 4) Киржач.

Раздел Основы сервисной деятельности

1. Основное направление стратегического развития сервиса?
 - а) ориентация на конкретного потребителя
 - б) удовлетворение массовых потребностей
2. В чем Вы видите значение сервиса?
 - а) задавать направления развития промышленности
 - б) формировать потребности населения
 - в) сфера сервиса неуклонно увеличивает свою долю в ВВП, создает рабочие места, повышает качество жизни населения
3. Что называется «формой обслуживания» потребителя?
 - а) определенный способ предоставления услуг, состоящий из набора конкретных сервисных операций и благ для потребителя
 - б) деятельность, направленная на всестороннее воспитание человека и удовлетворение его духовных потребностей

4. Какие основные виды человеческой деятельности вы знаете?
- а) мировоззренческая, побудительная, деструктивная
 - б) материально-преобразовательная, оценочная, познавательная, коммуникативная
 - в) разумная, негативная
5. Дайте определение сервиса:
- а) это конкретное материальное действие, направленное на удовлетворение потребности клиента
 - б) это мероприятие или выгода, которую одна сторона оказывает другой стороне, которая в основном не осязаема и которая не приводит к овладению чем-либо
6. Какие страны являются ведущими экспортерами?
- а) развивающиеся страны;
 - б) США, Нидерланды, Франция, Великобритания.
7. Какими видами услуг предоставлена России на мировом рынке?
- а) сырье, космический сервис, деятельности искусства, образовательные услуги
 - б) гостеприимство, туризм
 - в) ресторанное обслуживание, розничная торговля
8. Какие организационные структуры бизнеса преобладает на международном рынке услуг?
- а) крупный бизнес;
 - б) средний бизнес;
 - в) мелкий бизнес.
9. Преимущества крупного бизнеса?
- а) ресурсно-финансовая и кадровая мощь, доступность рынкам любого масштаба;
 - б) способны более динамично развиваться, ориентируясь на инновации и быстро меняющиеся запросы потребителей.
10. Что называется «венчурным бизнесом»?
- а) изменение человеком природы, создание вещей, а также преобразование общества
 - б) бизнес, продвигающий в производство рискованные научные разработки
11. Предпродажное обслуживание?
- а) платное
 - б) бесплатное
12. Может ли «контактная зона» быть безконтактной?
- а) да;
 - б) нет.
13. Какие Вы знаете «формы обслуживания»?
- а) индустриальная, постиндустриальная, доиндустриальная
 - б) абонементная, бесконтактная, самообслуживание
14. Что называется «экстернализацией услуг»?
- а) истощения многих природных ресурсов, не подлежащих восстановлению, которые выступают основой промышленного производства
 - б) масштабное появление новых видов и форм сервисной деятельности, берущих на себя те функции по удовлетворению общественных потребностей, которые до этого являлись составной частью промышленного производства или самообслуживания в рамках семьи и самостоятельных видов активности населения
 - в) обострение конкуренции на внутренних и мировых рынках промышленных товаров, стимулирующее поиск нетривиальных источников развития производства
15. Что входит в понятие «постпродажное обслуживание»?
- а) система трудовых операций, полезных действий, различных усилий, которые осуществляют производители сервисного продукта по отношению к потребителю
 - б) доставка товара, его монтаж, установка, наладка и регулирование, обеспечение набором комплектующих, техническое обслуживание и эксплуатационный контроль, ремонт, а также утилизация товара, отслужившего свой срок

в) демонстрация изделия или элементов сервисного продукта потенциальному потребителю, сообщение информации об их качествах, условиях их приобретения и дальнейших видах обслуживания

16. Что называется выездным обслуживанием?

а) удовлетворение потребителями некоторых своих потребностей в бытовых услугах собственными силами;

б) выездные бригады предприятия сервиса осуществляют услуги по месту жительства или работы;

в) фирма бытового обслуживания организует прием заказов на некоторые виды услуг.

17. Преимущества среднего бизнеса?

а) не требуют больших капиталовложений, способны более динамично развиваться, помогают развернуть свою инициативу;

б) ресурсно-финансовая и кадровая мощь, доступны рынкам любого масштаба.

18. Что понимается под термином «гарантийное обслуживание»?

а) осуществляется на основе документального поручительства фирмы – производителя товара на выполнение ею в гарантийный срок обязательств по обслуживанию покупателей, приобретших этот товар

б) потребители услуг контактируют лишь на этапе заказа и после завершения работы.

19. Что понимается под «обслуживанием»?

а) выездные бригады предприятия сервиса осуществляют услуги по месту жительства или работы;

б) фирма бытового обслуживания организует прием заказов на некоторые виды услуг;

в) система трудовых операций, полезных действий, различных усилий, которые осуществляют производители сервисного продукта по отношению к потребителю, удовлетворяя его запросы и предоставляя ему предусмотренные блага и удобства.

20. Недостатки малого бизнеса?

а) недоступно освоение сервисных продуктов, связанных с высокими постоянными издержками, доступны не каждому рынку, работникам труднее организовать и отстаивать свои интересы

б) способны более динамично развиваться, ориентируясь на инновации и быстро меняющиеся запросы потребителей

21. Недостатки крупного бизнеса?

а) ресурсно-финансовая и кадровая мощь, доступны рынкам любого масштаба;

б) требуют больших капиталовложений, не мобильны.

22. Деятельность исполнителя услуги, необходимая для ее исполнения, обозначается понятием:

а) обслуживание,

б) технология исполнения услуги,

в) предоставление услуги,

г) обеспечение ресурсами,

д) активность.

23. Наиболее общее значение понятия сервис – это:

а) система гарантий потребителю,

б) обслуживание покупателя,

в) предоставление разного рода услуг,

г) фирменное обслуживание техники,

д) производство услуг.

24. По функциональному назначению занятия в тренажерном зале при гостинице – это услуга:

а) спортивная,

б) индивидуальная,

- в) групповая,
- г) материально-техническая
- д) социально-культурная.

25. К какому из перечисленных видов услуг можно отнести услуги по ремонту техники:

- а) производственные,
- б) распределительные,
- в) профессиональные,
- г) потребительские,
- д) социальные?

26. К какому из перечисленных видов услуг можно отнести услуги транспорта:

- а) производственные,
- б) распределительные,
- в) социально-профессиональные,
- г) потребительские,
- д) социальные?

27. К какому из перечисленных видов услуг можно отнести услуги банков:

- а) производственные,
- б) распределительные,
- в) профессиональные,
- г) потребительские,
- д) социальные?

28. К какому из перечисленных видов услуг можно отнести услуги торговли:

- а) производственные,
- б) распределительные,
- в) профессиональные,
- г) потребительские,
- д) социальные?

29. К какому из перечисленных видов услуг можно отнести услуги образования:

- а) производственные,
- б) распределительные,
- в) профессиональные,
- г) потребительские,
- д) общественные?

30. К какому из перечисленных видов услуг можно отнести услуги, связанные с домохозяйством:

- а) производственные,
- б) распределительные,
- в) профессиональные,
- г) потребительские,
- д) социальные?

31. К какому из перечисленных видов услуг можно отнести услуги страховых компаний:

- а) производственные,
- б) распределительные,
- в) профессиональные,
- г) потребительские,
- д) социальные?

32. К какому из перечисленных видов услуг можно отнести услуги лизинга:

- а) производственные,
- б) распределительные,
- в) профессиональные,
- г) потребительские,

д) социальные?

33. К какому из перечисленных видов услуг можно отнести услуги инженеринга:

- а) производственные,
- б) распределительные,
- в) профессиональные,
- г) потребительские,
- д) социальные?

34. К какому из перечисленных видов услуг можно отнести услуги радио:

- а) производственные,
- б) распределительные,
- в) профессиональные,
- г) потребительские,
- д) общественные?

35. К какому из перечисленных видов услуг можно отнести услуги телевидения:

- а) производственные,
- б) распределительные,
- в) профессиональные,
- г) потребительские,
- д) общественные?

36. К какому из перечисленных видов услуг можно отнести услуги финансовых компаний:

- а) производственные,
- б) распределительные,
- в) профессиональные,
- г) потребительские,
- д) социальные?

37. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, - это:

- а) ателье
- б) зал ожидания
- в) комната для посетителей
- г) контактная зона
- д) салон услуг.

38. Стимулирование продаж в сфере услуг – это:

- а) снижение цен на услуги
- б) подарки постоянным потребителям
- в) сезонные скидки
- г) комплекс методов и средств
- д) подарки клиентам.

Раздел Основы обществознания

1. Какие из перечисленных терминов используются в первую очередь при описании духовной сферы общества?

- 1) племена, народности
- 2) республика, монархия
- 3) наука, искусство
- 4) издержки, прибыль

2. Что отличает человека от животного?

- 1) работа органов чувств
- 2) творческая деятельность
- 3) обменные процессы в организме
- 4) действие механизмов наследственности

3. Какой из примеров иллюстрирует влияние природы на развитие общества?
- 1) В стране Z один из обязательных школьных предметов — экология.
 - 2) Регионы страны Z имеют сельскохозяйственную специализацию.
 - 3) В стране Z приняты поправки в закон » Об охране окружающей среды «.
 - 4) В регионе Z произошёл конфликт между чиновниками и экологами.
4. Верны ли следующие суждения о личности?
- А. Человека как личность характеризуют устойчивые интересы и убеждения.
- Б. Личность формируется в общении с окружающими.
- 1) верно только А
 - 2) верно только Б
 - 3) верны оба суждения
 - 4) оба суждения неверны
5. Ученик 5 класса общеобразовательной школы Миша занимается в художественной школе и посещает секцию лёгкой атлетики. На какой ступени образования находится Миша?
- 1) основное общее образование
 - 2) полное (среднее) общее образование
 - 3) среднее профессиональное образование
 - 4) высшее профессиональное образование
6. Верны ли следующие суждения о патриотизме?
- А. Патриотизм проявляется в готовности служить интересам своего Отечества.
- Б. Патриотизм проявляется в неприятии ценностей иных культур.
- 1) верно только А
 - 2) верно только Б
 - 3) оба суждения верны
 - 4) оба суждения не верны
7. Существуют различные значения понятия «экономика». В чём проявляется значение экономики как хозяйства?
- 1) строительство нового магазина
 - 2) изучение спроса на детские игрушки
 - 3) расчёт изменения спроса на бытовую технику
 - 4) исследование рынка телекоммуникационных услуг
8. На размер заработной платы работника частного предприятия, прежде всего, влияет:
- 1) квалификация и трудолюбие работника
 - 2) стоимость потребительских товаров
 - 3) стабильность цен на товары и услуги
 - 4) доходы и расходы государства
9. В стране Z существует товарное производство и денежное обращение. Какая дополнительная информация позволит сделать вывод о том, что экономика страны Z носит плановый(командно-административный) характер?
- 1) Молодые работники имеют льготные условия труда на предприятиях.
 - 2) Цены на товары и услуги устанавливаются государством.
 - 3) Государство осуществляет денежную эмиссию.
 - 4) Большинство работников трудится на промышленных предприятиях.
10. Верны ли следующие суждения о деньгах?
- А. Деньги выступают в качестве посредника в обмене товаров и услуг.
- Б. Деньги используются для оплаты отложенных платежей.
- 1) верно только А
 - 2) верно только Б
 - 3) верны оба суждения
 - 4) оба суждения не верны

11. Структура общества представлена социальными группами в многообразии их связей. Какая социальная группа выделена по демографическому признаку?
- 1) крестьяне
 - 2) мужчины
 - 3) горожане
 - 4) русские
12. Общей социальной ролью ребёнка и взрослого является роль :
- 1) избирателя
 - 2) военнослужащего
 - 3) футбольного болельщика
 - 4) отца семейства
13. Верны ли следующие суждения о социальном конфликте?
- А. Стремление сторон до последнего отстаивать свои взгляды — одна из причин социальных конфликтов.
- Б. Социальные конфликты могут иметь как положительные, так и отрицательные последствия для участников.
- 1) верно только А
 - 2) верно только Б
 - 3) верны оба суждения
 - 3) оба суждения не верны
14. Какой из приведённых ниже терминов обозначает одну из форм правления?
- 1) республика
 - 2) демократия
 - 3) федерация
 - 4) диктатура
15. Права человека и гражданина закреплены в конституции государства Z, но в реальной жизни не обеспечиваются. У власти находится одна партия, которая установила единую общеобязательную идеологию и ведёт непримиримую борьбу с инакомыслием. Какой политический режим установился в стране Z?
- 1) авторитарный
 - 2) тоталитарный
 - 3) диктаторский
 - 4) демократический
16. Верны ли следующие суждения о государстве?
- А. Государство представляет интересы общества как целого и защищает общее благо
- Б. Государство в современном мире обладает исключительным правом регулировать экономические процессы.
- 1) верно только А
 - 2) верно только Б
 - 3) оба суждения верны
 - 4) оба суждения не верны
17. Правовые нормы, в отличие от других социальных норм,
- 1) регулируют поведение людей
 - 2) ограничивают свободу людей
 - 3) принимаются и охраняются государством
 - 4) вводят правила жизни в обществе
18. Какое из перечисленных ниже прав относится к гражданским (личным)?
- 1) право на неприкосновенность жилища
 - 2) право на участие в управлении делами государства
 - 3) право доступа к любым должностям
 - 4) право избирать и быть избранным

19. Работодатель необоснованно отказал Анатолию в заключении письменного трудового договора. Объект данного правонарушения —

- 1) работодатель
- 2) Анатолий
- 3) трудовой договор
- 4) трудовые отношения

20. Верны ли следующие суждения о юридической ответственности?

А. Юридическая ответственность защищает интересы личности, государства и общества.

Б. Юридическая ответственность в определенной мере стимулирует общественно полезные действия.

- 1) верно только А
- 2) верно только Б
- 3) оба суждения верны
- 4) оба суждения не верны

21. Какие из перечисленных терминов используются в первую очередь при описании экономической сферы общества?

- 1) сословия, страты
- 2) образование, искусство
- 3) издержки, прибыль
- 4) республика, монархия

22. Биологической сущностью человека обусловлена его потребность в

- 1) самопознании
- 2) самореализации
- 3) продолжении рода
- 4) достижении успеха

23. Катя и Галя обсуждают недавно вышедшую на экраны романтическую комедию. Какую форму общения в первую очередь иллюстрирует этот пример?

- 1) обмен мнениями
- 2) обмен знаниями
- 3) передача опыта
- 4) обмен действиями

24. Верны ли следующие суждения о взаимодействии общества и природы?

А. Своим воздействием на природу общество всегда наносит ей ущерб.

Б. Разрушение природной среды ведет к ухудшению здоровья людей, снижению качества их жизни.

- 1) верно только А
- 2) верно только Б
- 3) оба суждения верны
- 4) оба суждения не верны

25. Что отличает религию от других областей (форм) духовной культуры?

- 1) критический анализ результатов познания
- 2) формирование представлений о прекрасном
- 3) создание художественных образцов
- 4) вера в сверхъестественные силы

26. К постоянным затратам относится

- 1) заработная плата рабочим
- 2) арендная плата за помещение
- 3) расходы на электроэнергию
- 4) расходы на сырьё

27. Что относится к имущественным правам

- 1) арендное право

- 2) авторское право
 - 3) право на жизнь
 - 4) право на имя
28. Объектом политической власти является
- 1) политические элиты
 - 2) государство
 - 3) политические партии
 - 4) индивид
29. Целью научного познания являются
- 1) создание новых материальных ценностей
 - 2) выявление закономерностей развития мира
 - 3) духовные ценности
 - 4) общество
30. Что из перечисленного не относится к элементам права
- 1) отрасли права
 - 2) правовые нормы
 - 3) моральные нормы
 - 4) институты права
31. Одним из элементов политической системы государства является
- 1) банковская система
 - 2) система образования
 - 3) избирательная система
 - 4) система здравоохранения
32. Право на выпуск государственных бумаг имеет
- 1) центральный государственный банк
 - 2) инвестиционный банк
 - 3) инновационный банк
 - 4) сберегательный банк
33. Экономические знания позволяют
- 1) воспитывать детей
 - 2) решать проблемы повышения качества и уровня жизни
 - 3) понимать окружающий мир
 - 4) управлять страной
34. Уголовная ответственность наступает в случае
- 1) кража в магазине
 - 2) нарушение трудового распорядка
 - 3) переход дороги в неположенном месте
 - 4) нанесение тяжких телесных повреждений
35. К этническим общностям относится
- 1) народность
 - 2) элиты
 - 3) организации
 - 4) молодёжь
36. К косвенному налогу относится
- 1) налог на прибыль
 - 2) таможенная пошлина
 - 3) налог на имущество
 - 4) подоходный налог
37. С какого момента человек становится субъектом правоотношений
- 1) вступления в брак
 - 2) получения паспорта

- 3) рождения
- 4) совершеннолетия
- 38. По темпам роста цен инфляция может быть
 - 1) ожидаемой
 - 2) непредвиденной
 - 3) инфляция издержек
 - 4) галопирующей
- 39. К духовным потребностям человека относятся
 - 1) необходимость в еде
 - 2) стремление к власти
 - 3) стремление к высокой должности
 - 4) изучение основ искусства
- 40. Какое из названных понятий не относится к процессу мышления
 - 1) синтез
 - 2) анализ
 - 3) поступок
 - 4) абстракция
- 41. Политические партии осуществляют
 - 1) принятие законов
 - 2) выражение определённой идеологии
 - 3) ведение внешней политики
 - 4) экономическую деятельность регионов
- 42. Одной из причин безработицы является
 - 1) спад в экономике
 - 2) повышение цен
 - 3) усиление конкуренции
 - 4) снижение производительности труда
- 43. Споры по гражданским делам рассматриваются
 - 1) прокуратурой
 - 2) арбитражным судом
 - 3) судами общей юрисдикцией
 - 4) конституционным судом
- 44. Реализацией правовых норм занимается
 - 1) государственная власть
 - 2) исполнительная власть
 - 3) законодательная власть
 - 4) политическая власть
- 45. Какой из документов является источником права
 - 1) распоряжение Академии наук
 - 2) приказ директора школы
 - 3) Библия
 - 4) постановление Правительства РФ
- 46. К социальным нормам относятся
 - 1) нормы морали
 - 2) технологические нормы
 - 3) медицинские нормы
 - 4) спортивные нормативы
- 47. Из госбюджета финансируется
 - 1) независимые СМИ
 - 2) судебная система
 - 3) маркетинговые исследования

- 4) частное строительство
48. Какой общественный институт возник раньше других
- 1) политический
 - 2) экономический
 - 3) духовный
 - 4) семейно-брачный
49. Какой признак отличает человека от животного
- 1) воспроизводство рода
 - 2) забота о потомстве
 - 3) потребность в пище
 - 4) умение разумно мыслить
50. Какой социальный институт не относится к политической сфере общества
- 1) образование
 - 2) политические партии
 - 3) государство
 - 4) суд

Критерии оценки

Оценка «отлично» - 80-100% правильных ответов.

Оценка «хорошо» 70-75% правильных ответов.

Оценка «удовлетворительно» 50-65% правильных ответов.

Оценка «неудовлетворительно» менее 50% правильных ответов.

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
ГБОУ ВО НГИЭУ
Кафедра Сервис

Темы дискуссий
Раздел География туризма

Тема 5. Международный туризм в Австралии и Океании. Туризм в странах Азии

Вопросы для обсуждения

1. Бейрут – «врата Востока».
2. Лаос и Вьетнам в картинках истории в международном туризме.
3. Природные туристские ресурсы Австралии и Океании
4. Туристические достопримечательности Австралии
5. Особенности развития туризма в Китае.

Раздел Основы сервисной деятельности

Тема 1.4. Сервис как услуга

Вопросы для обсуждения

1. Гостиничные услуги
2. Туристические услуги
3. Экскурсионные услуги
4. Анимационные услуги
5. Услуги выставок, совещаний, конференций.
6. Спортивные услуги.
7. Услуги питания.
8. Услуги салона красоты.
9. Правовые услуги.
10. Парикмахерские услуги.

Тема 2.4. Поведение потребителя

Вопросы для обсуждения

1. Факторы социального порядка.
2. Факторы личностного порядка.
3. Факторы культурного порядка.
4. Факторы психологического порядка.

Раздел Основы обществознания

Тема 2.2. Наука и образование в современном мире

СЗ № 4. Наука и образование в современном мире.

1. Образование как способ передачи знаний и опыта.
2. Роль образования в жизни современного человека и общества.
3. Правовое регулирование образования.
4. Порядок приема в образовательные учреждения профессионального образования.
5. Система образования в Российской Федерации.
6. Государственные гарантии в получении образования.
7. Профессиональное образование.
8. Болонский процесс и система образования в РФ.
9. Системы образования на Западе.
10. ЕГЭ- панацея или деградация?

Тема 5.1. Политика и власть. Государство в политической системе.

ПЗ № 12. Формы правления.

1. Особенности функционального назначения современных государств.
2. Межгосударственная интеграция, формирование надгосударственных институтов — основные особенности развития современной политической системы.
3. Демократия, ее основные ценности и признаки.
4. Условия формирования демократических институтов и традиций.
5. Гражданское общество и государство.
6. Роль общественных организаций при решении острых проблем общества.
7. Проблема правового государства в РФ.
8. Принципы социального государства в РФ.
9. Кризис «государства всеобщего благоденствия» в мире.
10. Политика и власть: современные реалии.
11. Внутренние и внешние функции государства в контексте современных мировых реалий.

ПЗ № 13. Формы политических режимов.

1. Отличительные черты выборов в демократическом обществе.
2. Абсентеизм, его причины и опасность.
3. Избирательная кампания в Российской Федерации.
4. Политические партии и движения, их классификация.
5. Современные идейно-политические системы: консерватизм, либерализм, социал-демократия, коммунизм.
6. Законодательное регулирование деятельности партий в Российской Федерации.
7. Роль средств массовой информации в политической жизни общества.
8. Политическая инертность современной молодежи.
9. Молодежный парламентаризм.
10. Молодежные политические объединения.
11. Я, как участник политического процесса.

Критерии оценки:

5 баллов	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации
4 балла	или в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
3 балла	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
2 балла	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
ГБОУ ВО НГИЭУ
Кафедра Сервис

Кейс-стади

Раздел География туризма

Тема 8. Рекреационная география Нижегородской области.

1. Охарактеризуйте основные виды туризма в Нижегородской области (рекомендуется использование официальных данных сайта <http://www.tourismnn.ru/> , и т.п.).
2. Заполните таблицу, характеризующую развитие туризма в Нижегородской области (рекомендуется использование официальных статистических данных сайтов <http://www.russiatourism.ru>, <http://www.atorus.ru>, и т.п.)

Таблица- Показатели, характеризующие развитие туризма в Нижегородской области

Показатель	2018 год	2019 год
Число гостиниц, и аналогичных средств размещения		
Число мест в гостиницах и аналогичных средствах размещения		
Число ночевков в гостиницах и аналогичных средствах размещения		
Численность размещенных в гостиницах и аналогичных средствах размещения, человек		
Среднесписочная численность работников КСР		
Среднесписочная численность работников турфирм		
Объем платных туристских услуг, млн. руб.		
.....		
Доход, полученный от туризма		

3. Ознакомиться с событийным календарем нижегородской области, размещенном на туристическом портале нижегородской области (<http://www.nnwelcome.ru>). Разбиться на группы по 5-6 человек, разработать событийный календарь для учебного заведения, презентовать разработанный событийный календарь.

Раздел Основы проектной деятельности

Тема 2.3. Правила оформления работы

Кейс-задача № 1. Используя поисковые системы интернета найдите общие требования к оформлению текста (ГОСТы по оформлению машинописных работ: выбор формата бумаги, оформление полей, знаков препинания, нумерации страниц, рубрикации способы выделения отдельных частей текста).

Кейс задача № 2. Используя стандартную программу Microsoft Office оформите титульный лист и содержание проекта по обществознанию, оформите библиографический список. Используя правила оформления таблиц, графиков, диаграмм и схем, оформите свой проект по обществознанию.

Кейс задача № 3. Используя программу Power Point создайте презентацию своего проекта по основам обществознания, используйте особенности работы в программе Power Point, обращая внимание на информационные требования к содержанию слайдов.

Тема 2.7. Дипломный проект

Кейс-задача № 1. Ознакомьтесь с содержанием методических рекомендаций к написанию выпускной квалификационной работы ИТСиТ кафедры «Сервис» и выясните особенности дипломной работы; определите требования к выполнению выпускной квалификационной работы; определите структуру выпускной квалификационной работы; оформите задания для выполнения выпускной квалификационной работы; определите календарный план-

график выполнения выпускной квалификационной работы; определите порядок сдачи и защиты выпускной квалификационной работы; напишите отзыв и рецензию на дипломную работу; оформите доклад и презентацию дипломного проекта.

Раздел Основы сервисной деятельности

Тема 2.4. Поведение потребителя

Обратите внимание на примеры организации сервиса и обслуживания покупателей персоналом! Проанализируйте какие подходы к осуществлению сервиса применяются.

Ситуация 1.

Пример плохого обслуживания может привести каждый, их легко вспомнить, т.к. к сожалению их довольно много... А вот рассказать о случаях выдающегося и безупречного обслуживания довольно сложно. Их очень мало. Однако на что мы обращаем внимание? На примеры отвратительного сервиса или наоборот? А что выгоднее? А какие из этих примеров позволят обучить продавцов безупречному сервису, а не просто будут их стимулировать избегать ошибок? Ответ очевиден ...

Ситуация 2.

По воспоминанию клиента...Года 3-4 назад покупал через интернет дивайс за порядка 900 EUR. Пришла пустая коробка. Обнаружилось это уже дома и меня вполне могли отправить, но магазин предпочел отнестись как положено - выслали бесплатно еще раз уже полную коробку. Было это в одной из стран EU .

Ситуация 3.

Каждый человек периодически сталкивается с элементарными проблемами. Например: простая и примитивная проблема - заметить молнию в джинсах на новую. Конечно, можно пойти приобрести новые джинсы. Но иногда сложно сделать свой выбор и подобрать новую вещь. В таких случаях считается необходимым обратиться в ателье. Именно там работают профессионалы швейного мастерства. Профессионалы, для которых вшить молнию не составляет труда.

Далеко за примером ходить не пришлось. Ателье ООО "Славянка" - Славянский бульвар, дом 11, корпус 1. При получении "обновленных" джинсов, выяснилось, что все молния была вшита, так, что брюки торчали в разные стороны даже стоя. При попытке присесть, ткань, закрывающая молнию, раскрывалась полностью. В общем, в такие брюки выглядели очень неопрятно и ходить в них было нельзя.

Очень интересна была реакция "профессионалов" из ателье ООО "Славянка". Мастер поведал, что вшил молнию точно на прежнее место. И что, если так они выглядят, значит, брюки такие и были. Получалось, что целый год перед этим, клиент ходил в таком виде. Женщина-начальник (вероятно директор) убеждала, что вероятно новая молния более толстая. А так все нормально, просто придирки клиента. После изучения вшитой молнии, оказалось очевидным, что как раз в проблемном месте, строчка шла криво, т.е. замена была выполнена с браком. Но позиция мастера не изменилась - они такие и были. Правда, теперь, оказалось, что мастер вшил не по старому шву, по отпечатку от старой молнии, оставленному на ткани.

Ателье направлено пыталось доказать, что все нормально. Деньги получены, молния вставлена "на прежнее место", и клиент может убраться восвояси. Фактически ателье ООО "Славянка" пыталась реализовать «некий подход» к осуществлению сервиса. И на все замечания, что в такой одежде ходить нельзя практически не реагировали - все вшито как надо. А как же "клиент всегда прав"?

Вопросы для обсуждения:

1. Какие подходы к осуществлению сервиса применяются в упоминаемых компаниях?
2. Охарактеризуйте данные компании со стороны этичности ведения бизнеса, что определяет их репутацию в бизнесе?

Тема 2.5. Этика и психология в сервисной деятельности.

Ситуация 1. Потребитель сначала звонит по телефону. Он вернулся из поездки и имеет какие-то претензии к фирме. Действия сотрудника сервисной организации?

Ситуация 2. Потребитель пришел с жалобой после предварительного звонка. При правильно проведенном телефонном разговоре человек готов к тому, что ему в любом случае постараются помочь, что его неприятности разрешимы и не безразличны для фирмы, ее сотрудников. Действия сотрудника сервисной организации?

Ситуация 3. В офис неожиданно ворвался разгневанный потребитель. Этот вариант самый неприятный, так как грозит расширением конфликта до непредсказуемых размеров. Действия сотрудника сервисной организации?

Ситуация 4. Имеющий претензию потребитель приглашен в офис для переговоров. Действия сотрудника сервисной организации?

Критерии оценки:

Мах 1 балл	Соответствие решения сформулированным в кейсе вопросам
Мах 1 балл	Глубина проработки проблемы (Обоснованность решения, наличие альтернативных вариантов, прогнозирование возможных проблем, комплексность решения)
Мах 1 балл	Применимость решения на практике.

Оценка «отлично» - 3 балла.

Оценка «хорошо» - 2,5 балла.

Оценка «удовлетворительно» 2 балла.

Оценка «неудовлетворительно» менее 2 баллов.

Вопросы для собеседования

Раздел География туризма

Тема 3. Мировые туристские ресурсы. Туризм в странах Европы.

1. Что представляют собой туристские ресурсы?
2. В чем особенность рекреационных и информационных туристских ресурсов?
3. Приведите примеры объектов Всемирного культурного наследия: архитектурных исторических памятников, историко-культурных комплексов, национальных парков.
4. Расскажите о горно-климатических курортах Швейцарии, Австрии, Германии.
5. Назовите центры лечебно-оздоровительного туризма в Европе.

Тема 4. Регионы и центры туризма Америки.

1. Охарактеризуйте различные виды экологического туризма в США и Канаде?
2. Охарактеризуйте национальные парки США и Канады.
3. Охарактеризуйте Латинскую Америку с точки зрения уникальности потенциала для экологических путешествий.
4. Какими туристскими ресурсами богаты латиноамериканские страны?
5. В чем особенность «событийного туризма», какое событие привлекает туристов в Бразилию?

Тема 5. Международный туризм в Австралии и Океании. Туризм в странах Азии.

1. Какие территории и государства входят в состав Австралийско-Океанийского региона?
2. В какой части Австралии сосредоточены туристские ресурсы?
3. Расскажите о государствах Океании. Покажите их на карте. Почему туристский потенциал этих территорий слабо востребован?
4. Дайте сравнительную оценку развития туризма в двух арабских государствах – Саудовской Аравии и ОАЭ.
5. Что составляет потенциал познавательного туризма в Индии, Непале?
6. Чем представлен потенциал познавательного туризма в Японии и Китае?
7. Каков туристский потенциал Юго-Восточной Азии?

Раздел Основы сервисной деятельности

Тема 1.4. Сервис как услуга.

1. Что входит в понятие «сфера услуг»?
2. Дайте определения понятиям «услуга» и «сервис».
3. Определите свойства услуги как товара.
4. Назовите три уровня товара (согласно Ф. Котлеру) и место сервисной деятельности в создании «подкрепления» товару.
5. Назовите основные характеристики услуг.
6. Какими средствами архитектор может повысить осязаемость своей услуги?
7. В чем причина непостоянства качества услуг или гетерогенность услуг?
8. О какой характеристике услуг идет речь в следующем примере? Служащий банка способен обслужить 20 клиентов в час. В период с 10 до 11 часов нет клиентов, в следующий час к нему собралась очередь в 40 человек.
9. В чем отличие услуг от материального продукта? Что в них общего?

Тема 1.4. Сервис как услуга.

1. Охарактеризуйте известные формы человеческой деятельности
2. Какие направления сферы сервиса включают в себя материально-преобразовательную деятельность?
3. Какие направления сферы сервиса относятся к познавательной деятельности человека?
4. Приведите пример направления сервисной активности в рамках аксеологической деятельности. Раскройте его. Например, влияние рекламы на изменение потребительской оценки.
5. Раскройте связь сервисной деятельности и потребностей.
6. В чем состоят трудности классификации услуг и сервисной деятельности? Как преодолеваются эти трудности в практике разных стран?

Тема 1.5. Сервисные услуги в туризме.

1. В чем состоит специфика реализации сервисных услуг в туризме?
2. Чем отличается турист как потребитель туристического продукта от иных категорий потребителей?
3. Как вы можете объяснить динамику туристических потоков в европейском регионе?
4. Как вы понимаете сущность туристской услуги?
5. Перечислите основные качества, которыми должен обладать турлидер.
6. Почему тур можно определить как комплексную туристскую услугу?
7. На примере развития туруслуг вашего региона выявите основные тенденции динамики сервисных услуг в туристской деятельности. В чем состоит специфика предоставления туруслуг в вашем регионе?

Тема 1.6. Услуги гостиничного сервиса.

1. Каковы основные признаки гостиницы?
2. Каким образом обозначается категорийность гостиниц?
3. В чем состоит отличие гостиницы высокого класса от апарт-отеля?
4. Назовите основные группы гостиничных помещений, исходя из их функциональных признаков.
5. Перечислите основные сервисные службы гостиницы.
6. Назовите основополагающие принципы работы в отеле, предложенные К. Хилтоном?

Тема 1.7. Услуги питания.

1. Почему питание относят к системе наиболее востребованных сервисных услуг?
2. В чем состоит технология продвижения ресторанных услуг?
3. Что такое мерчандайзинг?
4. В чем состоит преимущество обслуживания клиентов в формате шведский стол?
5. Как вы оцениваете преимущества «репинского» стола?
6. Что такое кейтеринг и каковы перспективы его развития в предоставлении услуг питания?
7. В чем состоят роль и значение концепции ресторана для его успешной коммерческой деятельности?

Тема 1.8. Услуги анимационного сервиса.

1. Что такое анимационный сервис?
2. Почему в последние годы анимационный сервис превратился в наиболее востребованную сферу сервисной деятельности?
3. Какие виды развлечений вы считаете наиболее перспективными и почему?
4. Выделите основные виды анимационных услуг. Определите их значимость для удовлетворения потребностей современного человека?
5. Каковы причины развития услуг в области анимационного сервиса в мире?

6. Каковы основные функции анимационной деятельности в туризме?
7. Разработайте собственный проект сервисной услуги (или комплекса услуг), основная цель которого предоставить клиентам разнообразный по характеру, качеству, стоимости комплекс услуг в области развлечений?

Тема 1.9. Сервисное обслуживание совещаний, выставок, конференций.

1. В чем состоит специфика сервисного обслуживания совещаний?
2. Каким образом фирма может экономить средства на проведение совместных мероприятий?
3. Какова роль совещания в формировании корпоративной культуры фирмы?
4. Когда и где состоялись всемирные выставки?
5. Чем отличается сервисное обслуживание специализированных выставок?
6. Почему в настоящее время для организации конференции, выставки, конгресса необходим высокий уровень сервисного обслуживания?
7. Почему выставочная деятельность и конференции нуждаются в сервисном обслуживании?

Тема 1.10. Особенности сервисной деятельности на различных исторических этапах.

1. Существуют ли в доисторических обществах общественные услуги? Что явилось предпосылками для их появления в будущем?
2. Назовите факторы, определившие появление в обществах древнего мира профессий, связанных с общественными услугами? Приведите примеры профессий.
3. Что нового появилось в услугах, свойственных средневековому обществу Западной Европы?
4. Охарактеризуйте важнейшие признаки сервиса индустриального общества, выявите влияние на сервисную деятельность.
5. Каким образом влиял сервис американского общества XIX-XX вв. на динамику сервисной деятельности мира?
6. Каковы отличительные особенности, характерные для сервисной деятельности развивающихся стран в XX в.?

Тема 1.12. Интенсификация международного обмена услугами. Контроль качества услуги

1. Какие факторы стимулируют изменение роли сервисной деятельности в экономике и общественной структуре развитых стран мира на рубеже XX-XXI вв.?
2. Укажите направления сервисной деятельности и виды услуг, которые получили наибольшее распространение в международном обмене. Что лежит в основе распространения именно этих направлений и видов услуг?
3. В чем сущность предпринимательских сетей, получивших распространение в современной сервисной практике?
4. Какие важнейшие направления деятельности государства обеспечат контроль за качеством услуг?
5. Что означает понятие «индустрия сервиса»? Каким образом индустрия сервиса учитывает многообразие индивидуальных потребительских запросов?
6. Какие общественные и индивидуальные потребности могут реализовываться посредством сервисной деятельности современного типа?
7. Сопоставьте между собой разные типы классификации услуг и сервисной деятельности, например, классификации американского и российского типа. Укажите преимущества и ограничения разных типов классификации.
8. Сравните преимущества и недостатки крупного, среднего и малого бизнеса.
9. Можно ли считать предпринимательские сети наиболее высокоразвитый разновидностью структурной организацией бизнеса в сфере услуг. Почему?

Тема 2.1. Особенности сервисной деятельности как экономического явления

1. Раскройте экономические особенности функционирования сферы сервиса.

2. Раскройте место современной сферы сервиса в структуре национальной экономики.

3. В чем сущность (природа и функции) предпринимательских сетей, получивших распространение в современной сервисной практике?

4. Укажите отличия труда в сфере сервиса от труда в промышленном производстве.

Тема 2.2. Жизненный цикл услуги.

1. Каким образом можно использовать в сервисном производстве знание о жизненном цикле услуги?

2. Охарактеризуйте связь между развитием сервисной деятельности и экономической конъюнктурой конкретной страны.

3. Опишите возможности развития, которые предоставляет сервисному мероприятию внедрение инноваций.

4. Как связаны между собой знание о жизненном цикле услуги и быстрота реакции на изменение внешней конъюнктуры.

5. Какие особенности присущи сервисной деятельности современной России?

6. Что отличает и что сближает российский сервис с мировой практикой сервиса?

7. Укажите направления сервисной деятельности и виды услуг, которые получили наибольшее распространение в российской современной практике сервиса?

Тема 2.3. Особенности развития сервисной деятельности в современной России.

1. Какие особенности присущи сервисной деятельности современной России?

2. В чем сущность (природа и функции) предпринимательских сетей, получивших распространение в современной сервисной практике?

3. Что отличает и что сближает российский сервис с мировой практикой сервиса?

4. Укажите направления сервисной деятельности и виды услуг, которые получили наибольшее распространение в российской современной практике сервиса?

Тема 2.4. Поведение потребителя.

1. Каковы важнейшие этапы процесса обслуживания потребителей?

2. Что такое контактная зона обслуживания? В чем ее назначение и каковы функциональные особенности?

3. Что называется формами обслуживания? Перечислите их разновидности на примере конкретного направления сервисной деятельности.

4. Разработайте инновационные услуги для конкретного направления сервисной деятельности.

Тема 2.5. Этика и психология в сервисной деятельности

1. Раскройте сущность этики обслуживания и докажите ее необходимость.

2. Приведите пример, раскрывающий значение психологии в сфере сервиса.

3. Докажите, что знание этики и психологии является неотъемлемым качеством профессионального работника сферы сервиса.

Критерии оценки:

5 баллов	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации
4 балла	или в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

3 балла	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
2 балла	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
ГБОУ ВО НГИЭУ
Кафедра Сервис

Деловая игра

Раздел География туризма

Тема 3. Мировые туристские ресурсы. Туризм в странах Европы.

Деловая игра: Студентов разбить на группы по 5-6 человек. Раздать задания. Студенты распределяют между собой роли. В каждой группе избирается руководитель. Преподаватель выступает в качестве координатора игры.

Задание:

- I. Ответить на контрольные вопросы:
 1. Назовите государства Шенгенского соглашения.
 2. Какие страны включает Северная Европа.
 3. Назовите центры лечебно-оздоровительного туризма в Европе.
 4. Приведите примеры особо охраняемых природных территорий в Европе.
- II. Разработать тур в одну из европейских стран, собрать пакет документов для получения визы.
- III. Провести презентацию разработанного тура.

Тема 4. Регионы и центры туризма Америки.

Деловая игра: Студентов разбить на группы по 5-6 человек. Раздать задания. Студенты распределяют между собой роли. В каждой группе избирается руководитель. Преподаватель выступает в качестве координатора игры.

Задание:

- II. Ответить на контрольные вопросы:
 1. Охарактеризуйте Латинскую Америку с точки зрения уникальности потенциала для экологических путешествий.
 2. Какими туристскими ресурсами богаты латиноамериканские страны?
 3. В чем особенность «событийного» туризма, какое событие привлекает туристов в Бразилию?
- II. Разработать тур в одну из латиноамериканских стран, рассчитать его стоимость, оформить необходимую документацию.
- IV. Провести презентацию разработанного тура.

Критерии оценки:

Критерии оценки	Максимальное количество баллов
информированность, знание последних событий в стране и мире	0,5 балла
полнота раскрытия темы	1 балл
умение рассчитывать стоимость разработанного тура	0,5 балла
грамотность оформления презентации	1 балла
Максимальное количество баллов	3 балла

Оценка «отлично» - 3 балла.

Оценка «хорошо» - 2,5 балла.

Оценка «удовлетворительно» 2 балла.

Оценка «неудовлетворительно» менее 2 баллов.

Раздел Основы сервисной деятельности

Тема 2.5. Этика и психология в сервисной деятельности.

Тема «Психологические особенности делового общения в сфере сервиса»

«Технология продажи товара клиенту в зависимости от психогеометрической характеристики»

Разработайте технологию продажи товара клиенту с психогеометрической характеристикой «квадрат», «круг», «зигзаг», «треугольник»

Группа делится в зависимости от своей психогеометрической характеристики на «квадраты», «круги», «зигзаги», «треугольники»

«Круги» продают свой товар «треугольнику», «квадрату», «зигзагу».

«Квадраты» продают «треугольнику», «кругу», «зигзагу».

«Зигзаги» продают «треугольнику», «кругу», «квадрату».

«Треугольники» продают «квадрату», «кругу», «зигзагу».

Как распознать Квадрата среди покупателей (клиентов)

Деловой внешний вид, консервативная одежда.

1. Выражение лица обычно хмурое, неодобрительное или непроницаемое.
2. Неторопливые, полные значения движения. Создается впечатление, будто Квадрат инспектирует «торговлю».
3. К товарам, как правило, сразу не прикасается.
4. Задаёт очень конкретные вопросы с целью выяснить подробности, касающиеся интересующих его товара или услуги.
5. В группе нескольких первых вопросов будет и вопрос о цене, если она не указана на товаре или в перечне услуг.
6. Высоко ценит демонстрацию товара в действии.
7. Отрицательно реагирует на тактику «упорного намерения продать».
8. Как правило, сразу ничего не покупает. Квадрату нужно время, чтобы подумать и сравнить ваши предложения с аналогичными предложениями ваших конкурентов.

Как продать свой товар (услуги) Квадрату.

1. *Будьте серьезны.* Достаточно соблюсти правила делового этикета. Квадрат пришел к вам не для того, чтобы завязать с вами дружеские отношения. Он хочет купить то, что ему требуется. Не улыбайтесь часто и смотрите ему прямо в глаза.
2. *Не говорите слишком много.* Если Квадрат замолчал, помолчите и вы (до следующего вопроса). Он думает, и ему не нужно мешать.
3. *Не суетитесь.* Быстрые движения и суета вызывают у Квадрата недоверие. Естественная поза, и спокойствие — вот все, что вам нужно. Можно воспользоваться приемом «Зеркало»: имитируйте движения (или их отсутствие) своего клиента.
4. *Дайте полную характеристику вашему товару (услуге).* Квадраты часто знают о вашем товаре (услуге) не меньше вас. Не пытайтесь его приукрасить и никогда не лгите Квадрату! Он легко выведет вас на чистую воду. И не давайте Квадрату никаких обещаний, которые вы не сможете выполнить.
5. *Не стремитесь продать «во что бы то ни стало».* Квадрат никогда не покупает импульсивно. Этим вы только оттолкнете потенциального клиента. Если вы сделаете все, что перечислено выше, и если ваш товар (услуга) отличается качеством, Квадрат вернется к вам, чтобы купить его.
6. *Если покупка сразу не состоялась, снабдите Квадрата отпечатанными материалами о ваших товарах (услугах).* Как показывает опыт зарубежных компаний, затраты на создание таких материалов всегда окупаются.
7. *Внимательно относитесь к жалобам Квадрата.* Если вы хотите, чтобы ваше дело развивалось и приносило прибыль, используйте Квадрата как нештатного инспектора и аналитика, особенно если это ваш постоянный клиент. Он вскрыет ваши проблемы с присущей ему обстоятельностью. Вам останется только исправить недостатки в вашей

работе. Именно с этой целью Квадраты обычно и высказывают свои претензии. Если же вы не отреагируете на жалобу Квадрата, он легко может испортить вам репутацию, обратившись в вышестоящие инстанции, ибо Квадраты принадлежат к разряду «писателей жалоб».

Прямоугольник-покупатель (клиент)

Вообще говоря, особенно рассчитывать на Прямоугольника в качестве покупателя или клиента не приходится. Что может купить человек, когда он не знает, что ему нужно? Конечно, если речь идет об обычной покупке в обычном магазине, такой человек может приобрести множество вещей, которые завтра ему будут не нужны.

Нам в этом смысле «повезло», поскольку, в отличие, скажем, от американских магазинов, наши магазины обратно купленные вещи не принимают. А значит, и нет проблем. В наших условиях трудности возникают при совершении более сложных сделок, таких как продажа оборудования, технологий, проектной документации и т. д. Здесь, где процесс совершения сделки, как правило, носит многоступенчатый характер, Прямоугольник нередко заставляет других зря тратить время, ибо часто, образно говоря, дальше «протокола о намерениях» дело не идет.

Тем не менее, Прямоугольников не так уж мало, и нет смысла упускать их как возможных клиентов, особенно, если помнить о нарождающемся у нас рынке и приватизации торговли. Поэтому ниже приводится ряд общих рекомендаций, выполнение которых повышает вероятность, продажи Прямоугольнику любого товара или услуги.

Как распознать Прямоугольника среди покупателей (клиентов).

1. Может быть одет как представитель любой из четырех форм личности (по настроению). Возможна небрежность (неряшливость) в одежде.
2. Плохо «вписывается» в ситуацию. Прямоугольники не в ладу с собой, и это отражается на всем, что они делают. Ориентируйтесь также на особенности речи, мимики и пантомимики Прямоугольника.
3. Поначалу ведет себя робко, застенчиво, неуверенно. Желания купить что-то определенное не показывает.
4. Может сделать несколько «заходов», прежде чем начнет разговор о намерении купить тот или иной товар. При следующей встрече может, задавать те же самые вопросы, которые задавал и в прошлый раз.
5. Невнимательно слушает ответы на свои вопросы. Может прервать ваш ответ вопросом по совершенно иному поводу.
6. Если выбор товаров или услуг велик, перескакивает от одного к другому.
7. Создает ложное впечатление о своих намерениях. Вам может показаться, что ему нравится товар или подходит услуга, однако он тут же может стать равнодушным или даже критически настроенным (из-за скачков настроения).

Как продать свой товар (услуги) Прямоугольнику.

1. Проявите участие, но не будьте навязчивым и, когда заметите замешательство и смущение клиента.
2. Будьте простыми, выражайтесь кратко и ясно при общении с клиентом, чтобы не ввести его в еще большее смущение.
3. Зондируйте почву. Спрашивайте, чтобы определить потребности клиентам. Этим вы сэкономите свое время. Кроме того, деликатно выясните его возможности как

Круг-покупатель (клиент)

Круги - верные клиенты, если их правильно обслуживать.

Первая задача: Как распознать «круглого» покупателя (клиента).

1. Круг часто первым устанавливает контакт с продавцом или служащим. В ход идет приятная улыбка, комплименты и все остальное из коммуникативного ассортимента Кругов.

2. Круг не торопится. Посещение магазина или какого-то другого учреждения с целью приобретения товара или получения услуги - это социальное событие, смысловым центром которого является общение с другими. Круги могут заговаривать или обмениваться репликами с другими посетителями или клиентами, обсуждать с ними ваши товары или услуги, равно как и погоду.

3. Круги редко приходят одни. По магазинам обычно любят ходить с членами семьи или с друзьями. Кроме того, они часто делают покупки по просьбе друзей или знакомых или ищут для кого-то подарок. В случае крупных сделок на уровне организаций они чаще всего окружают себя группой консультантов и помощников.

4. Кроме вопросов о товаре или услуге, Круги задают продавцам или служащим вопросы личного характера.

5. В момент принятия решения о покупке Круг обычно прерывает общение и на время умолкает.

Как продать свой товар (услугу) Кругу.

1. Сделайте так, чтобы понравиться «круглому» покупателю (клиенту). Круг может заключить с вами сделку просто потому, что вы (а не ваш товар!) ему понравились.

2. Полное внимание к клиенту. Если есть такая возможность, позаботьтесь, чтобы он чувствовал себя уютно: кресло - кофе (лимонад) - приятная беседа. Круг должен почувствовать с вашей стороны интерес и уважение к нему просто как к человеку, к гостю.

3. Установив первоначальный контакт, свободно задавайте зондирующие вопросы (и, прежде всего, личного характера). Круги любят раскрывать себя, и это может помочь вам найти убедительные аргументы в пользу вашего товара (услуги).

4. Никакого давления на покупателя (клиента)! В непринужденной беседе как бы случайно упомяните о цене и качестве товара. Если Круг пришел один, то он вряд ли купит что-либо сразу; ему необходимо посоветоваться с его ближайшим окружением.

5. Если возможно, покажите, что вы сами пользуетесь этим товаром (услугой). Это - один из самых сильных аргументов для Круга.

6. Если ваш товар или услуга предполагает это, продемонстрируйте, как им или ею можно пользоваться коллективно (лучше всего одновременно, но, на худой конец, хотя бы последовательно).

7. Подчеркните, если это соответствует истине, что ваш товар или услуга популярны среди потребителей.

8. Не критикуйте товары или услуги ваших конкурентов!

9. Если Круг обращается к вам с жалобой на товар или обслуживание, обязательно постарайтесь исправить дело. Круги чрезвычайно редко жалуются, и если они это делают, тому есть серьезная причина. Если вы справедливо отреагируете на жалобу Круга, скорее всего, он станет вашим постоянным клиентом.

Зигзаг-покупатель (клиент)

Зигзаги относятся к покупателям импульсивного типа: они очень, быстро принимают решение о том, покупать им какой-либо товар или не покупать. В этом есть и свои плюсы, и свои минусы. Плюсы понятны любому «продавцу», о минусах следует сказать несколько слов.

Во-первых, отрицательное решение является, так сказать, «окончательным и обжалованию не подлежит». Не стоит пытаться переубедить Зигзага — зря потратите время. Следовательно, сложность состоит в том, чтобы за короткое время успеть снабдить Зигзага информацией в пользу приобретения вашего товара или услуги. Скорее всего, это будет трудно сделать без специально подготовленного рекламного материала, демонстрационных стендов и т. п.

Во-вторых, при заключении серьезных сделок, связанных с отсроченной оплатой, поэтапными поставками и т. п., необходимо с самого начала ознакомить Зигзага с правилами расторжения договора или возврата товара, существующими в вашей организации (что, вообще говоря, нелишне делать со всеми клиентами). Зигзаги славятся тем, что расторгают договоры и возвращают товар, когда они слишком быстро (хорошо не подумав) решили его купить. Если в вашей организации не разработаны эффективные компенсаторные и защитные меры против подобных действий клиентов, лучше, возможно, не продать товар, чем потерпеть больше убытки от его возврата.

Наконец, в-третьих, с Зигзагами требуется особая осторожность в рекламировании товаров и услуг. Они без всякого стеснения и сожаления возвращают товары или отказываются от услуг, если их качество не соответствует заявленному в рекламе уровню.

Как распознать Зигзага среди покупателей (клиентов).

1. Растрепанный или неряшливый и неопрятный внешний вид, который может не соответствовать положению и состоятельности клиента. Возможен и иной вариант оформления внешности — ориентация на супермоду.

2. Зигзаги всегда куда-то спешат. Создается впечатление, что они Случайно «залетели» в ваш магазин или организацию и уже должны «лететь» дальше к более важной цели.

3. Быстрые движения и речь, скачки от одного вопроса к другому; служащий не успевает ответить на один вопрос, как от него уже ждут на другой.

4. Быстро и откровенно, без всякого стеснения оценивают ваш товар (услуги) и состояние ваших дел.

5. В момент принятия решения уходит от общения и как бы погружается в себя.

Как продать свой товар (услуги) Зигзагу.

1. Говорите быстро, кратко и по существу.

2. Можете отпустить пару шуток (однако они должны быть целесообразными и уместными).

3. Характеризуя товар (услуги):

3.1. Продемонстрируйте, как говорят американцы, все «свистки и звонки». Зигзаги любят сложные вещи. Не переусердствуйте в подробностях!

3.2. Подчеркните уникальность вашего товара (услуги).

3.3. Обратите внимание Зигзага на то, как мало клиентов в действительности могут оценить качество тех товаров (услуг), которые вы продаете. Сделайте комплимент Зигзагу, зачислив его в это меньшинство.

3.4. Охарактеризуйте товар (услугу) как новинку, «революционную систему», основанную на последних достижениях науки, техники, медицины и т. д.

3.5. Расскажите кратко о тех выдающихся людях, которые способствовали своими идеями созданию данного товара (услуги).

Помните, что все ваши характеристики должны быть объективными.

4. Не задерживайтесь с предложением купить ваш товар (услугу). Цена для Зигзагов — второстепенный фактор, если ему нравится товар. Помните об импульсивности Зигзага.

5. Стремитесь продать вместе с основным товаром (услугой) все, что можно включить в комплект (запасные части, вспомогательное оборудование или дополнительные услуги и т. п.). Зигзаги обычно стремятся купить полный набор или комплект.

Критерии оценки:

№ п/п	Показатель	Количество баллов
1.	Умение устанавливать контакт с клиентом и располагать к себе	Max 1 балл
2.	Умение презентовать продукт исходя из потребностей клиента	Max 1 балл

Оценка «отлично» - 2 балла.

Оценка «хорошо» - 1,5 балла.

Оценка «удовлетворительно» 1 балл.

Оценка «неудовлетворительно» 0 баллов.

Раздел Основы проектной деятельности

Тема 2.6. Курсовой проект.

Студентам предлагается ознакомиться с методическими рекомендациями кафедры «Сервис» ИТСиТ по написанию курсового проекта и выполнить роли:

Преподавателя и Студента.

Преподавать должен ознакомить студентов с требованием к выполнению курсовой работы, курсового проекта, структурой курсового проекта, курсовой работы, правилами оформления задания для выполнения курсовой работы, написать рецензию на курсовой проект, оформить задание для выполнения курсового проекта, курсовой работы.

Студент должен выяснить особенности выполнения курсового проекта, курсовой работы, составить календарный план-график выполнения курсового проекта, описать порядок сдачи и защиты курсового проекта.

Раздел Основы обществознания

Тема 6.2. Отрасли российского права.

ПЗ № 17. Административное право.

Роли:

Студентам предлагается выступить в роли административных органов власти и в зависимости от ситуации принять правильное решение с точки зрения административного законодательства РФ.

Ситуации требующие решение:

1. Закончив работу, и уходя домой, работник прачечной гостиничного комплекса не обесточил помещение прачечной. Вахтер, в обязанности которого входит проверка помещения на предмет его обесточенности, поленился и не проверил прачечную. Ночью произошло возгорание. Гостинице был причинен ущерб на сумму 10 млн. руб. Никто не пострадал. Кто и как будет наказан?

2. На продуктовом складе гостиницы при санитарной проверке найдены просроченные продукты? Кто и как будет наказан?

3. Гости гостиницы пожаловались в Роспотребнадзор на несоответствие заявленному уровню комфорта и стоимости проживания реальным условиям. Прокурорская проверка подтвердила это обстоятельство. Кто и как будет наказан?

4. При проверке инспектором МЧС камер видеонаблюдения за внешним периметром гостиницы, оказалась, что половина из них не работает. Кто и как будет наказан?

5. После неоднократных требований инспектора по пожарной безопасности устранить недоработки, в гостинице произошел пожар. Погиб человек. Кто и как будет наказан?

6. На кухне небольшой гостиницы сломался холодильник для хранения мяса. Чтобы не выбрасывать подпорченный продукт из него приготовили еду и накормили гостей. Несколько гостей увезли в больницу (тошнота, рвота). Один из гостей умер. При проверке

вина гостиницы была доказана. Кто и как будет наказан?

7. Сотрудники милиции в целях преследования гражданина А., совершившего административное правонарушение, предприняли попытку проникнуть в жилое помещение, принадлежащее гражданину М. Последний отказался выполнить требование сотрудников милиции, мотивируя отказ тем, что жилище неприкосновенно. Законны ли действия сотрудников милиции и гражданина М.?

8. Сотрудники милиции задержали военнослужащего С., находящегося в состоянии опьянения, и направили его в медицинский вытрезвитель. Законны ли действия сотрудников милиции?

9. После официального предупреждения застройщиков по распоряжению главы администрации города, уполномоченные на то хозяйственные организации ликвидировали самовольно построенные гаражи. Кроме того, глава администрации предъявил требование к застройщикам об оплате выполненной работы. Законно ли распоряжение главы администрации города?

10. Призывнику С. пришел вызов из военного комиссариата. Ему надлежало явиться в военкомат для проверки документов в течение трех дней с момента получения уведомления о вызове. Но призывник С. не явился в военкомат в указанный срок и был оштрафован военным комиссаром на сумму 1/5 минимального размера оплаты труда. Правомерны ли действия военного комиссара?

11. Гражданин З., будучи в нетрезвом состоянии, переходил железнодорожные пути в неустановленном месте. Стрелок военизированной охраны потребовал, чтобы гражданин З. вернулся, однако тот не подчинился требованию. Гражданина З. доставили в линейный отдел внутренних дел, где был составлен протокол о злостном неповиновении. Судья за данный проступок подверг гражданина З. административному аресту сроком на пять суток. Законно ли постановление судьи?

ПЗ № 18. Трудовое право.

Ситуационная (практическая) задача:

Иванов Иван Петрович работал в ОАО «Иркутская энергосбытовая компания» в должности начальника цеха №2. Приказом директора ОАО «Иркутская энергосбытовая компания» от 26 апреля 2013г. №95-К он был уволен по подпункту «б» пункта 6 части 1 статьи 81 Трудового кодекса Российской Федерации за появление на работе в состоянии алкогольного опьянения. Поводом для применения дисциплинарного взыскания в виде увольнения послужили докладная записка главного инженера Киселева С. В. от 01.04.2013г. о нарушении трудовой дисциплины, акт о нахождении Иванова И. П. на работе в состоянии алкогольного опьянения от 01.04.2013г.; акт об отказе от прохождения медицинского освидетельствования на состояние алкогольного опьянения от 01.04.2013г.; предложение о предоставлении письменного объяснения от 01.04.2013г.; акт об отказе от дачи объяснения от 01.04.2013г.

Не согласившись с увольнением, Иванов И.П. обратился в районный суд с исковым заявлением к ОАО «Иркутская энергосбытовая компания» о восстановлении его на работе, взыскании заработной платы за время вынужденного прогула и компенсации морального вреда. В исковом заявлении Иванов И.П. указал, что 1 апреля 2013г. в состоянии алкогольного опьянения на работе не находился. В этот день в 11.00 часов у него состоялся неприятный разговор с главным инженером об оплате его работы в выходные дни и о компенсации за использование личного автомобиля в интересах работодателя. В тот день он себя плохо чувствовал, перенервничал, был излишне эмоционален. Для того, чтобы успокоиться он два раза принял лекарство: настойку валерианы и «Валосердин». Вечером 01.04.2013г. он вызывал скорую помощь, что подтверждается справкой станции скорой

помощи, а на следующий день 02.04.2013г. он ушел на больничный с диагнозом «гипертонический криз». Письменное объяснение у него работодатель не требовал, пройти освидетельствование на состояние алкогольного опьянения в медицинском учреждении на самом деле ему не предлагали, и 01.04.2013г. акт о том, что он отказался пройти освидетельствование не составлялся и его с ним не знакомили. Считает, что при его увольнении не был соблюден предусмотренный ст. 193 Трудового кодекса РФ порядок привлечения к дисциплинарной ответственности. Руководствуясь ст. ст. 391, 392 Трудового кодекса Российской Федерации просит суд восстановить его на работе в ОАО «Иркутская энергосбытовая компания» в должности начальника цеха №2, взыскать с ответчика в его пользу заработную плату за время вынужденного прогула в размере 50 000 рублей и компенсацию морального вреда в размере 100 000 рублей.

Состав участников деловой игры:

1) Судья, председательствующий в судебном заседании, руководит судебным заседанием, создает условия для всестороннего и полного исследования доказательств и обстоятельств дела, устраняет из судебного разбирательства все, что не имеет отношения к рассматриваемому делу.

Председательствующий принимает необходимые меры по обеспечению надлежащего порядка в судебном заседании.

Суд при рассмотрении дела обязан непосредственно исследовать доказательства по делу: заслушать объяснения сторон, показания свидетелей, ознакомиться с письменными доказательствами.

Решение суда должно быть законным и обоснованным. Суд основывает решение только на тех доказательствах, которые были исследованы в судебном заседании. Решение суда излагается в письменной форме председательствующим судьей. Решение суда принимается немедленно после разбирательства дела. Резолютивную часть решения суд должен объявить в том же судебном заседании, в котором закончилось разбирательство дела. Составление мотивированного решения суда может быть отложено на срок не более чем пять дней со дня окончания разбирательства дела.

Задание: подготовить определение о принятии искового заявления и возбуждении гражданского дела, определение о подготовке дела к судебному разбирательству, проект решения суда.

2) Секретарь судебного заседания выписывает судебные повестки; докладывает суду, кто из вызванных по гражданскому делу лиц явился, извещены ли неявившиеся лица и какие имеются сведения о причинах их отсутствия; ведет протокол судебного заседания, выполняет технические функции. Протокол составляется в письменной форме в судебном заседании и должен отражать все существенные сведения о разбирательстве дела.

Задание: подготовить повестки, форму протокола судебного заседания.

3) Прокурор вступает в процесс и дает заключение по делам о восстановлении на работе в целях осуществления возложенных на него полномочий. Полномочия прокурора определяются процессуальным законодательством РФ. Прокурор вправе участвовать в исследовании доказательств, задавать вопросы другим лицам, участвующим в деле,

заявлять ходатайства, приводить свои доводы по всем возникающим в ходе судебного разбирательства вопросам, возражать относительно ходатайств и доводов других лиц.

Прокурор дает заключение по делу после исследования всех доказательств. Заключение прокурора должно содержать оценку требований истца и возражений ответчика; определение круга обстоятельств, имеющих значение для правильного разрешения дела; указания на обстоятельства, установленные в ходе рассмотрения дела; ссылку на нормы материального и процессуального права, подлежащие применению.

Задание: подготовить заключение по делу о восстановлении на работе.

4) Стороны:

Сторонами в гражданском судопроизводстве являются истец и ответчик. Стороны пользуются равными процессуальными правами и несут равные процессуальные обязанности. Каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений.

Истец (работник) и его представитель поддерживают иск, дают пояснения, представляют доказательства, участвуют в прениях.

Представитель ответчика (работодателя) возражает против иска, дает пояснения, представляет доказательства, участвует в прениях.

Задание:

- *истцу и представителю истца* подготовить: исковое заявление по условиям задачи; доверенность, подтверждающую полномочия представителя, выданную и оформленную в соответствии с законом; доказательства, обосновывающие фактические основания иска.

- *ответчику* подготовить: возражения в письменной форме относительно исковых требований; доверенность, подтверждающую полномочия представителя, выданную и оформленную в соответствии с законом; доказательства заключения и расторжения трудового договора между сторонами; документы, послужившие основанием для применения дисциплинарного взыскания в виде увольнения. Ответчик обязан доказать наличие законного основания увольнения и соблюдение установленного порядка увольнения.

5) Свидетели дают показания по делу об известных им фактах.

Свидетелем является лицо, которому могут быть известны какие-либо сведения об обстоятельствах, имеющих значение для рассмотрения и разрешения дела. Лицо, вызванное в качестве свидетеля, обязано явиться в суд в назначенное время и дать правдивые показания. За дачу заведомо ложного показания и за отказ от дачи показаний по мотивам, не предусмотренным федеральным законом, свидетель несет ответственность, предусмотренную Уголовным кодексом Российской Федерации.

Составные части судебного заседания: подготовительная часть; рассмотрение дела по существу; заключение прокурора; судебные прения; постановление и оглашение решения.

Критерии оценки:**Ответ оценивается отметкой «отлично», если:**

- полно раскрыто содержание материала
- изложен материал грамотным языком в определенной логической последовательности
- ответ без наводящих вопросов преподавателя;
- возможны одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов или выкладках, которые студент легко исправил по замечанию преподавателя.

Ответ оценивается отметкой «хорошо», если он удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:

- допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;
- допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или выкладке, легко исправленные по замечанию преподавателя.

Ответ оценивается отметкой «удовлетворительно», если:

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала
- имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий,
- при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.

Ответ оценивается отметкой «неудовлетворительно», если:

- не раскрыто основное содержание учебного материала;
- обнаружено незнание или непонимание студентом большей или наиболее важной части материала.

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
ГБОУ ВО НГИЭУ
Кафедра Сервис

Темы групповых творческих заданий

Раздел География туризма

Тема 6. Африканский регион.

Групповое творческое задание: Студентов разбить на группы по 2-3 человека. Посредством различных компьютерных программ систематизировать информацию и презентовать тур, по одному из представленных направлений.

1. Национальные парки Центральной и Южной Африки.
2. Экологический туризм Африки.
3. Островные государства Индийского океана.
4. Морские курорты Сейшельских островов.
5. о.Маврикий как центр современного туризма в Индийском океане.

Тема 7. География туризма в Российской Федерации.

Практическая работа № 7: «Туризм в Российской Федерации»

Групповое творческое задание: Студентов разбить на группы по 2-3 человека. Посредством различных компьютерных программ систематизировать информацию и презентовать тур, по одному из видов туризма.

1. Лечебно-оздоровительный туризм.
2. Речные круизы.
3. Активный туризм (сплав на рафтах; пеший туризм; автотуризм; конный туризм; велотуризм).

Критерии оценки заданий:

Критерии оценки	Максимальное количество баллов
информированность, знание последних событий в стране и мире	0,5 балла
полнота раскрытия темы и проблематики	1 балл
соблюдение всех условий выполнения задания, использование разнообразных источников при поиске оптимального решения	0,5 балла
правильная последовательность при принятии решения	0,5 балла
грамотность и ёмкость вывода (заключения)	0,5 балла
Максимальное количество баллов	3 балла

Оценка «отлично» - 3 балла.

Оценка «хорошо» - 2,5 балла.

Оценка «удовлетворительно» 2 балла.

Оценка «неудовлетворительно» менее 2 баллов.

Мини-конференция

Раздел Основы проектной деятельности

Тема 2.2. Виды источников информации.

1. Виды источников информации.
2. Виды литературных источников информации: учебная литература (учебник, учебное пособие), справочно-информационная литература (энциклопедия, энциклопедический словарь, справочник, терминологический словарь, толковый словарь), научная литература (монография, сборник научных трудов, тезисы докладов, научные журналы, диссертации).
3. Библиография и аннотация, виды аннотаций: справочные, рекомендательные, общие, специализированные, аналитические.
4. Составление плана информационного текста.
5. Формулирование пунктов плана.
6. Основная часть плана, поиск источников и литературы, отбор фактического материала.
7. Тезисы, виды тезисов, последовательность написания тезисов.
8. Конспект, правила конспектирования.
8. Цитирование: общие требования к цитируемому материалу; правила оформления цитат.
9. Выписки из текста.
10. Цитирование текста, пометки в тексте.
11. Информационные ресурсы (интернет-технологии).
12. Использование каталогов и поисковых программ.
13. Правила и особенности информационного поиска в Интернете.
13. Поиск информации в Интернете.

Раздел Основы обществознания

Тема 1.1. Природа человека, врожденные и приобретённые качества

ПЗ № 1. Общество и природа

1. Проблемы взаимодействия общества и природы.
2. Присваивающий и производящий тип хозяйствования.
3. Научно технический прогресс.
4. Влияние НТП на природу.
5. Проблема загрязнения природы.
6. Способы решения экологических проблем.
7. Международные экологические организации и их роль в решении экологических проблем.

8. Экологическое законодательство РФ .

9. Человек и природа в 21 веке.

10. Мифы и реалии современности.

ПЗ № 2. Глобализация человеческого общества.

1. Интернационализация общественной жизни.
2. Глобальные проблемы современности.
3. Проблема глобализации современного мира.
4. Движение антиглобалистов.
5. Предотвращение ядерной угрозы.
6. Истощение природных ресурсов.
7. Демографический кризис и демографический взрыв.
8. Международный терроризм.

9. Сохранение культурного наследия
10. Преодоление экономического разрыва между странами Запада и Востока.
11. Распространение опасных, вирусных заболеваний.

ПЗ № 10. Межнациональные отношения.

1. Этнические общности современной России и проблемы их взаимодействия.
2. Проблемы межнациональных отношений в РФ и в мире.
3. Этно-социальные конфликты современного мира.
4. Пути решения национальных конфликтов.
5. Конституционные принципы национальной политики в РФ.

ПЗ № 11. Проблемы современной семьи в РФ.

1. Семья как малая социальная группа.
2. Проблемы современной семьи.
3. Семья и брак.
4. Современная демографическая ситуация в Российской Федерации.
5. Семейное право и семейные правоотношения.
6. Понятие семейных правоотношений.
7. Порядок, условия заключения и расторжения брака.
8. Права и обязанности супругов.
9. Брачный договор, как способ решения семейных проблем.
10. Правовые отношения родителей и детей.
11. Опекa и попечительство.
12. Государственная поддержка семей с приемными детьми.

Критерии оценки:

Ответ оценивается отметкой «отлично», если:

- полно раскрыто содержание материала
- изложен материал грамотным языком в определенной логической последовательности
- ответ без наводящих вопросов преподавателя;
- возможны одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов или выкладках, которые студент легко исправил по замечанию преподавателя.

Ответ оценивается отметкой «хорошо», если он удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:

- допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;
- допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или выкладке, легко исправленные по замечанию преподавателя.

Ответ оценивается отметкой «удовлетворительно», если:

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала
- имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий,
- при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.

Ответ оценивается отметкой «неудовлетворительно», если:

- не раскрыто основное содержание учебного материала;
- обнаружено незнание или непонимание студентом большей или наиболее важной части материала.

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
ГБОУ ВО НГИЭУ
Кафедра Сервис

Темы проектов

Раздел Основы обществознания

Влияние межнациональных отношений на развитие российской государственности.
Влияние национальных и религиозных традиций на образ жизни
Влияние русского права на формирование российской правовой системы.
Влияние СМИ на формирование общественного мнения и их роль в ходе избирательной компании.
Внешний государственный долг России и его погашение.
Герб, гимн, флаг – как символы объединения общества (на примере символики России).
Глобальные проблемы человечества и пути их решения.
Государственная власть в истории России.
Государство и гражданское общество.
Доблесть и честь русского воинства.
Дружба – центр межличностных отношений.
Знания и умения в информационную эпоху.
Значение технического прогресса в жизни общества.
Идеальная форма правления современного российского государства.
Институты гражданского общества в современной России.
Информационное общество и эволюция человеческих потребностей.
История герба России
История появления Конституции РФ
Как голосуют россияне: мои наблюдения и выводы.
Конфессии в России.
Международный терроризм – глобальная проблема современности.
Место отдельного человека в жизни общества.
Место традиций в жизни современного человека.
Мировая урбанизация в XXI веке.
Мировое сообщество и его влияние на Россию.
Мировой экономический кризис: причины и последствия.
Мое здоровье принадлежит только мне.
Мои права. Мои обязанности. (Изучая Конституцию РФ)
Органы местного самоуправления в моём регионе.
Основные направления политики государства в области культуры.
Основные направления социальной политики российского государства.
Основные теории зарождения жизни на земле.
Особенности развития института государственной власти в советский период.
Подростковая преступность.
Политика государства в области охраны окружающей среды
Политические партии в современной России.
Политический терроризм в истории России.
Построение правового государства в современной России.
Проблемы демографической стабилизации ситуации на Земле.
Проблемы социализации молодежи в современных условиях.
Пропаганда здорового образа жизни.
Процесс экономической глобализации. Его истоки, сущность и значение.
Развитие парламентаризма в России.

Развитие самосознания в подростковом возрасте.
 Реализация принципа разделения властей в формировании российской государственности.
 Роль образования для достижения успеха в жизни.
 Роль политических партий в формировании и становлении российской государственности.
 Роль средств массовой информации в демократическом правовом государстве.
 Россия унитарная: миф или реальность.
 Самое позитивное событие прошедшего тысячелетия.
 Самые вредные достижения цивилизации.
 Свобода совести.
 Связь поколений как основа непрерывности истории и культуры.
 Семья – как малая группа и социальный институт. Проблемы современной семьи и пути их преодоления.
 Семья в Древней Руси.
 Смертная казнь: за и против.
 СМИ и государственная власть в России.
 Современная демографическая ситуация в России.
 Социальная сеть как основа современной социальной структуры.
 Социальная ситуация и социальные проблемы современной России.
 Социально-психологические особенности молодёжных субкультур.
 Социальный контроль.
 Способы, пути предупреждения преступлений.
 Тенденции духовной жизни современной России.
 Теории возникновения жизни на земле.
 Терроризм, как фактор укрепления авторитарного государства.
 У истоков политических партий российского общества.
 Федерализм в России: успехи, проблемы, перспективы.
 Формирование класса буржуазии в России.
 Формирование культуры русского народа.
 Формирование менталитета русского народа.
 Формирование русской элиты.
 Формирование сословий в российском обществе
 Хип-Хоп, как стиль жизни.
 Ценности здорового образа жизни в молодежной среде.
 Экономические реформы в России. Основные направления экономической политики правительства РФ.
 Этика, мораль и политика.
 Этнические и религиозные особенности в формировании здорового образа жизни.

Критерии оценки проектов

Критерий 1. Постановка целей, планирование путей ее достижения (максимум 3 балла)	
Цель не сформулирована	0 баллов
Цель определена, но план ее достижения отсутствует	1 балл
Цель определена, дан краткий план ее достижения	2 балла
Цель определена, ясно описана, дан подробный план ее достижения	3 балла
Критерий 2. Глубина раскрытия темы проекта (максимум 3 балла)	
Тема проекта не раскрыта	0 баллов
Тема проекта раскрыта фрагментарно	1 балл
Тема проекта раскрыта, автор показал знание темы в рамках школьной программы	2 балла
Тема проекта раскрыта исчерпывающе, автор продемонстрировал глубокие знания,	3 балла

выходящие за рамки школьной программы	
Критерий 3. Разнообразие источников информации, целесообразность их использования (максимум 3 балла)	
Использована неподходящая информация	0 баллов
Большая часть информации не относится к теме	1 балл
Работа содержит незначительный объем подходящей информации из ограниченного числа однотипных источников	2 балла
Работа содержит достаточно полную информацию из разнообразных источников	3 балла
Критерий 4. Личная заинтересованность автора, творческий подход к работе (максимум 3 балла)	
Работа шаблонная, показывающая формальное отношение к ней автора	0 баллов
Автор проявил незначительный интерес к теме проекта, не продемонстрировал самостоятельность в работе, не использовал возможности творческого подхода	1 балл
Работа самостоятельная, демонстрирующая серьезную заинтересованность автора; предпринята попытка представить личный взгляд на тему проекта, применены элементы творчества	2 балла
Работа отличается творческим подходом, собственным оригинальным отношением автора к идее проекта	3 балла
Критерий 5. Соответствие требованиям оформления письменной работы (максимум 3 балла)	
Письменная часть проекта отсутствует	0 баллов
В письменной части отсутствуют установленные правилами порядок и четкая структура, допущены серьезные ошибки в оформлении	1 балл
Предприняты попытки оформить работу в соответствии с установленными правилами, придать ей соответствующую структуру	2 балла
Работа отличается четким и грамотным оформлением в точном соответствии с установленными правилами	3 балла
Критерий 6. Качество проведения презентации (максимум 3 балла)	
Презентация не проведена	0 баллов
Материал изложен с учетом регламента, однако автору не удалось заинтересовать аудиторию	1 балл
Автору удалось вызвать интерес аудитории, но он вышел за рамки регламента	2 балла
Автору удалось вызвать интерес аудитории и уложиться в регламент	3 балла
Критерий 7. Качество проектного продукта (максимум 3 балла)	
Проектный продукт отсутствует	0 баллов
Проектный продукт не соответствует требованиям качества (эстетика, удобство использования, соответствие заявленным целям)	1 балл
Продукт не полностью соответствует требованиям качества	2 балла
Продукт полностью соответствует требованиям качества (эстетика, удобство использования, соответствие заявленным целям)	3 балла
ИТОГ ЗА ПРОЕКТ (максимум 21 балл)	

«5»- 21 балл
«4»-19-20 баллов
«3»- 10-18 баллов
«2»-0-9 баллов

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
ГБОУ ВО НГИЭУ
Кафедра Сервис

Вопросы для проверки знаний в устной и письменной форме

Раздел Основы обществознания

ПЗ № 3. Духовная культура личности и общества.

1. Понятие Культура.
2. Материальная культура.
3. Духовная культура.
4. Культурное наследие.
5. Функции культуры.
6. Народная культура.
7. Элитарная культура.
8. Массовая культура.
9. Молодежные субкультуры.
10. Проблемы современной культуры.

ПЗ № 5. Религия в жизни современного человека.

1. Что такое религия?
2. Черты сходства мировых религий?
3. Христианский мир.
4. Мир ислама.
5. Буддизм и его практики.
6. Роль религии в жизни современного человека.
7. Роль религии в Вашей жизни.

Критерии оценки:

Ответ оценивается отметкой «отлично», если:

- полно раскрыто содержание материала
- изложен материал грамотным языком в определенной логической последовательности
- ответ без наводящих вопросов преподавателя;
- возможны одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов или выкладках, которые студент легко исправил по замечанию преподавателя.

Ответ оценивается отметкой «хорошо», если он удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:

- допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;
- допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или выкладке, легко исправленные по замечанию преподавателя.

Ответ оценивается отметкой «удовлетворительно», если:

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала
- имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий,
- при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.

Ответ оценивается отметкой «неудовлетворительно», если:

- не раскрыто основное содержание учебного материала;
- обнаружено незнание или непонимание студентом большей или наиболее важной части материала.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение

Высшего образования

**Нижегородский государственный инженерно-экономический университет
(ГБОУ ВО НГИЭУ)**

Институт Транспорта сервиса и туризма

Кафедра «Сервис»

УТВЕРДАЮ:

Проректор по учебной работе

Ж.В. Касимова

«____» _____ 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине «**Основы философии**»

по специальностям: **43.02.14 «Гостиничное дело»** (специалист по гостеприимству)

курс: 3

семестр: 6

форма обучения: очная

Воротынец

2019 г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОСНОВЫ ФИЛОСОФИИ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины «Основы философии» является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Программа направлена на формирование следующих общекультурных компетенций:

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

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

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

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

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Программа учебной дисциплины «Основы Философии» может быть использована в дополнительном профессиональном образовании социально-экономической направленности.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина «Основы философии» относится к дисциплинам общего гуманитарного и социально-экономического цикла.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Основная цель курса «Основы философии» – повлиять на становление и формирование духовной культуры и мировоззренческой ориентации студентов, осознание ими своего места и роли в обществе, цели и смысла социальной и личной активности, ответственности за свои поступки, выбор форм и направлений своей деятельности.

Задачами данного курса является формирование у студентов логического мышления и аргументированной речи.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**: ориентироваться в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основах формирования культуры гражданина и будущего специалиста; выстраивать общение на основе общечеловеческих ценностей.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**: основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий по выбранному профилю профессиональной деятельности.

1.4. Количество часов, отведенных на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 50 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часов; самостоятельной работы обучающегося 2 часа.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	50
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
Практическое занятие	12
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	2
Итоговая аттестация в форме - Дифференцированного зачета	*

2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины «ОСНОВЫ ФИЛОСОФИИ»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
РАЗДЕЛ 1. Предмет философии и ее история		24	
Тема 1.1 Основные понятия и предмет философии	Содержание учебного материала:	4	
	1. Становление философии из мифологии. Характерные черты философии: понятийность, логичность, рефлексивность.	2	1
	2. Предмет и определение философии.	2	2
Тема 1.2 Философия Древнего мира и средневековая философия	Содержание учебного материала:	8	
	1. Предпосылки философии в Древнем мире (Китай и Индия).	2	2
	2. Становление философии в Древней Греции. Философские школы. Сократ. Платон. Аристотель.	2	2
	3. Философия Древнего Рима.	2	1
	Практическое занятие № 1. Средневековая философия: патристика и схоластика	2	3
Тема 1.3 Философия Возрождения и Нового времени	Содержание учебного материала:	6	
	1. Гуманизм и антропоцентризм эпохи Возрождения. Особенности философии Нового времени: рационализм и эмпиризм в теории познания.	2	1
	2. Немецкая классическая философия.	2	2
	Практическое занятие № 2. Философия позитивизма и эволюционизма.	2	3
Тема 1.4 Современная философия	Содержание учебного материала:	6	
	1. Основные направления философии XX века: неопозитивизм, прагматизм и экзистенциализм.	2	1

	2. Особенности русской философии. Русская идея	2	2
	Практическое занятие № 3. Философия бессознательного.	2	3
Раздел 2. Структура и основные направления философии		22	
Тема 2.1 Методы философии и ее внутреннее строение	Содержание учебного материала	6	
	1. Этапы философии: античный, средневековый, Нового времени, XX века. Основные картины мира – философская (античность), религиозная (Средневековье), научная (Новое время, XX век).	2	2
	2. Методы философии: формально-логический, диалектический, прагматический, системный, и др.	2	2
	Практическое занятие № 4. Строение философии и ее основные направления	2	3
Тема 2.2 Учение о бытии и теория познания	Содержание учебного материала	6	
	1. Онтология – учение о бытии. Происхождение и устройство мира. Современные онтологические представления. Пространство, время, причинность, целесообразность.	2	2
	2. Гносеология – учение о познании. Соотношение абсолютной и относительной истины. Соотношение философской, религиозной и научной истин.	2	2
	Практическое занятие № 5. Методология научного познания	2	3
Тема 2.3 Этика и социальная философия	Содержание учебного материала	6	
	1. Общезначимость этики. Добродетель, удовольствие или преодоление страданий как высшая цель. Религиозная этика. Свобода и ответственность. Насилие и активное непротивление злу. Этические проблемы, связанные с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий. Влияние природы на общество.	2	1
	2. Социальная структура общества. Типы общества. Формы развитие общества: ненаправленная динамика, цикличное развитие, эволюционное развитие.	2	3
	Практическое занятие № 6. Философия и глобальные проблемы современности.	2	3
Тема 2.4 Место	Содержание учебного материала	4	

философии в духовной культуре и ее значение	1. Философия как рациональная отрасль духовной культуры. Сходство и отличие философии от искусства, религии, науки и идеологии.	2	2
	2. Структура философского творчества. Типы философствования. Философия и мировоззрение. Философия и смысл жизни. Философия как учение о целостной личности. Роль философии в современном мире. Будущее философии	2	2
	Самостоятельная работа – подготовка к дифференцированному зачету	2	
	Дифференцированный зачет	2	
ВСЕГО ЧАСОВ ЗА 6 СЕМЕСТР (ПО КУРСУ): лекции-36 часов, практические занятия-12 часа, самостоятельная работа-2 часа.		50ч	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- 3.–продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

1. Основы философии: учебник /О.Д. Волкогонова, Н.М. Сидорова. – М.: ИД Форум: НИЦ ИНФРА – М, 2015. – 480 с.

1. Горелов А.А. Основы философии: учебное пособие. – М. : Академия, 2009. – 256 с.
2. Философия: учебник / Ю. М. Хрусталеv. – 4-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 320 с.

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, рефератов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Студент должен знать: - основные категории и понятия философии; - роль философии в жизни человека и общества; - основы философского учения о бытии; - сущность процесса познания; - основы научной, философской и религиозной картин мира; - об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; - о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий по выбранному профилю профессиональной деятельности	Тема 1.1 Основные понятия и предмет философии Тема 1.2 Философия Древнего мира и средневековая философия Тема 1.3 Философия Возрождения и Нового времени Тема 1.4 Современная философия Тема 2.1 Методы философии и ее внутреннее строение Тема 2.2 Учение о бытии и теория познания Тема 2.3 Этика и социальная философия Тема 2.4 Место философии в духовной культуре и ее значение	Дискуссия Сообщения и доклады Дискуссия «Круглый стол» Учебная конференция

Студент должен уметь: - ориентироваться в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основах формирования культуры гражданина и будущего специалиста; - выстраивать общение на основе общечеловеческих ценностей.	Тема 1.1 Основные понятия и предмет философии	Дискуссия
	Тема 2.2 Учение о бытии и теория познания	
	Тема 2.3 Этика и социальная философия	Учебная конференция
	Тема 2.4 Место философии в духовной культуре и ее значение	Дискуссия «круглый стол»

**Взаимосвязь компетенций с учебным материалом
и вопросами итогового контроля знаний студентов**

Компетенции	Темы	Формы и методы контроля и оценки компетенции.
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Тема 2.3 Этика и социальная философия	Учебная конференция
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развития	Тема 2.2 Учение о бытии и теория познания	Дискуссия
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Тема 2.4 Место философии в духовной культуре и ее значение	Дискуссия «круглый стол»
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Тема 1.4 Современная философия Тема 2.3 Этика и социальная философия	Дискуссия Учебная конференция
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Дифференцированный зачет в форме итогового тестирования	Тест

5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРАКТИВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид занятия	Используемый метод
1	Тема 1.2 Философия Древнего мира и средневековая философия	2	Практическое занятие № 1.Средневековая философия: патристика и схоластика	Дискуссия
2	Тема 1.3 Философия Возрождения и Нового времени	2	Практическое занятие № 2. Философия позитивизма и эволюционизма.	Сообщения и доклады
3	Тема 1.4 Современная философия	2	Практическое занятие № 3.Философия бессознательного	Дискуссия
4	Тема 2.1 Методы философии и ее внутреннее строение	2	Практическое занятие № 4. Идеи «поликультурности» и молодежные экстремистские движения.	Дискуссия «Круглый стол»
5	Тема 2.2 Учение о бытии и теория познания	2	Практическое занятие № 5.Методология научного познания	Дискуссия
6	Тема 2.3 Этика и социальная философия	4	Социальная структура общества. Типы общества. Формы развитие общества: ненаправленная динамика, цикличное развитие, эволюционное развитие.	Проблемная лекция
			Практическое занятие № 6.Философия и глобальные проблемы современности	Учебная конференция
Итого процент занятий, проводимых в интерактивных формах 14/48*100=29,1%				

Итоговый контроль проводится в форме дифференцированного зачета. Для прохождения итогового тестирования дается не менее 30 минут. При этом оценка знаний студентов осуществляется в балльно-рейтинговой системе учетом:

- текущего контроля
- работы на практических занятиях (выполнение практических работ, выступление на конференциях);
- итогового контроля (тестирования).

Распределение максимальных баллов по видам контроля

Вид контроля	Баллы
Текущий контроль:	70 баллов
Посещение занятий (1 балл за 1 занятие)	24 балла
Выполнение всех практических работ (1 балл за 1 работу)	12 баллов
Текущая оценка знаний (не более 3 баллов за 1 занятие, max 21балл)	34 балла
<i>Оценка 5 «отлично»</i>	3 балла
<i>Оценка 4 «хорошо»</i>	2 балла
<i>Оценка 3 «удовлетворительно»</i>	1 балл
<i>Оценка 2 «неудовлетворительно»</i>	-1 балл
Итоговый контроль (тестирование)	30 баллов
Более 50- 75 % правильных ответов	15 баллов
Более 75% правильных ответов	30 баллов
Максимум:	100 баллов

Оценка знаний по 100-балльной шкале организуется следующим образом:

«Отлично» - От 86 до 100 Баллов.

«Хорошо»- 71 - 85 баллов

«Удовлетворительно»- 51-70 баллов

«Неудовлетворительно» - менее 51 баллов

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение

Высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Институт Транспорта, сервиса и туризма.
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«28» августа 2020 г., протокол №1
Заведующий кафедрой
Е.В. Ильичева

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«Основы философии»
43.02.14 «Гостиничное дело»
(специалист по гостеприимству)**

Воротынец
2020 г.

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)	
	Раздел 1	Раздел 2
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности		+
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.		+
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.		+
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	+	+
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.		+

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций				
		Текущий контроль			Промежуточная аттестация	Итого
		Дискуссия	Дискуссия «круглый стол»	Доклады, устный отчет	Учебная конференция	
					Дифференцированный зачет	

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	уметь: ориентироваться в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основах формирования культуры гражданина и будущего специалиста; выстраивать общение на основе общечеловеческих ценностей. знать: основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий по выбранному профилю профессиональной деятельности.	2	3	1	1	3	10
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	знать: основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; уметь: использовать достижения науки, техники и технологии для решения социальных и этических проблемах, по выбранному профилю профессиональной деятельности; использовать традиционные общечеловеческие ценности, как основу поведения в коллективе, команде.	2	3	1		3	10
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	уметь: ориентироваться в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основах формирования культуры гражданина и будущего специалиста; выстраивать общение на основе общечеловеческих ценностей. знать: основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий по выбранному профилю профессиональной деятельности.	2	3	1	1	3	10
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	уметь: ориентироваться в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основах формирования культуры гражданина и будущего специалиста; выстраивать общение на основе общечеловеческих ценностей. знать: основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий по выбранному профилю	2	3	1	1	3	10

	профессиональной деятельности.						
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	уметь: ориентироваться в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основах формирования культуры гражданина и будущего специалиста; выстраивать общение на основе общечеловеческих ценностей. знать: основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий по выбранному профилю профессиональной деятельности.						

3. Критерии оценивания компетенций:

до 5 баллов – не сформирована компетенция;

от 5 до 6 баллов – начальный уровень сформированности;

от 7 до 8 баллов – базовый уровень сформированности;

от 9 до 10 баллов – продвинутый уровень сформированности.

Код контролируемой и наименования компетенции (или ее части)	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
	не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<i>Студент не умеет:</i> использовать достижения науки, техники и технологии для решения социальных и этических проблем, по выбранному профилю профессиональной деятельности; использовать традиционные общечеловеческие ценности, как основу поведения в коллективе, команде. <i>Студент не знает:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества;	<i>Студент слабо умеет:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; <i>Студент слабо знает:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и	<i>Студент хорошо умеет:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; <i>Студент хорошо знает:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; <i>Студент с высокой степенью научности и полноты</i>

	основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;	общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;	человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;	<i>демонстрирует знания по:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<i>Студент не умеет:</i> использовать достижения науки, техники и технологии для решения социальных и этических проблем, по выбранному профилю профессиональной деятельности; использовать традиционные общечеловеческие ценности, как основу поведения в коллективе, команде. <i>Студент не знает:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;	<i>Студент слабо умеет:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; <i>Студент слабо знает:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;	<i>Студент хорошо умеет:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; <i>Студент хорошо знает:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; <i>Студент с высокой степенью научности и полноты демонстрирует знания по:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры,

				окружающей среды;
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<i>Студент не умеет:</i> использовать достижения науки, техники и технологии для решения социальных и этических проблем, по выбранному профилю профессиональной деятельности; использовать традиционные общечеловеческие ценности, как основу поведения в коллективе, команде. <i>Студент не знает:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;	<i>Студент слабо умеет:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; <i>Студент слабо знает:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;	<i>Студент хорошо умеет:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; <i>Студент хорошо знает:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; <i>Студент с высокой степенью научности и полноты демонстрирует знания по:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиций	<i>Студент не умеет:</i> использовать достижения науки, техники и технологии для решения социальных и этических проблем, по выбранному профилю профессиональной деятельности; использовать традиционные общечеловеческие ценности, как основу	<i>Студент слабо умеет:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни,	<i>Студент хорошо умеет:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и ответственности за	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и

ННЫХ общечело веческих ценностей , применят ь стандарты антикорру пционног о поведения	поведения в коллективе, команде. <i>Студент не знает:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;	культуры, окружающей среды; <i>Студент слабо знает:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;	сохранение жизни, культуры, окружающей среды; <i>Студент хорошо знает:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;	ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; <i>Студент с высокой степенью научности и полноты демонстрирует знания по:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;
ОК 9. Использо вать информацио нные технологии в профессион альной деятельност и.	<i>Студент не умеет:</i> использовать достижения науки, техники и технологии для решения социальных и этических проблемах, по выбранному профилю профессиональной деятельности; использовать традиционные общечеловеческие ценности, как основу поведения в коллективе, команде. <i>Студент не знает:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования	<i>Студент слабо умеет:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; <i>Студент слабо знает:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и	<i>Студент хорошо умеет:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; <i>Студент хорошо знает:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; <i>Студент с высокой степенью научности и полноты демонстрирует знания по:</i> основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы

	личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;	ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;	личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;	научной, философской и религиозной картин мира; условия формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Вопросы тестов к дифференцированному зачету.

1/Учение о ценностях – это:

а/ гносеология; б/аксиология; в/ герменевтика; г/праксиология.

2/Доброе отношение к людям – это:

а/утилитаризм; б/гуманизм; в/прагматизм; г/аскетизм.

3/ «Мир существует, потому что он отражается в моем сознании». Кто мог так сказать?

а/объективный идеалист; б/субъективный идеалист; в/материалист; г/идеалист-агностик.

4/К какому учению относится теория кармы?

а/буддизм; б/христианство; в/ислам; г/мифология.

5/Тип культуры России:

а/европейский; б/еврозийский; в/азиатский; г/западный.

6/ Утверждение, что разум является основным источником обретения истинных знаний, характерно для:

а/ рационализма; б/ агностицизма; в/сенсуализма; г/реализма.

7/Философ, впервые указавший на социальное расслоение людей

а/Аристотель; б/Платон; в/Сократ; г/Демокрит.

8/Принцип, лежащий в основе учения о ноосфере

а/господство человека над природой; б/коэволюция человека и природы;

в/равновесие природных систем; г/господство природы над человеком.

9/Философское направление утверждающее, что «познание невозможно, истина недостижима»

а/эмпиризм; б/атеизм; в/рационализм; г/агностицизм.

10/Учение о человеческой деятельности- это

а/этика; б/методология; в/праксиология; г/онтология.

11/ Направление, рассматривающее блаженство, счастье как мотив и цель всех стремлений

а/атеизм; б/эвдемонизм; в/прагматизм; г/утилитаризм.

12/Предметом изучения философии является:

а/искусство; б/всеобщее в системе «мир-человек»; в/предсказания; г/религия.

13/Основатель объективного идеализма

а/Аристотель; б/Платон; в/Сократ; г/Фалес.

14/Проблемой русской философии XIX в (19в) является:

- а/ путей развития России; б/ направления научного прогресса; в/ законов диалектики; г/ методы познания.
- 15/ Социологизаторская точка зрения объясняет природу и поведения человека влиянием а/ инстинктов; б/ общества; в/ психическим состоянием; г/ индивидуальными особенностями.
- 16/ Основная ценность нашего времени
а/ ценность, богатство; б/ информация, знания; в/ недвижимость; г/ земля.
- 17/ Основатель философского позитивизма:
а/ О. Конт; б/ И. Кант; в/ Г. Гегель; г/ Ф. Ницше.
- 18/ Эволюционная концепция возникновения человека
а/ Ч. Дарвин; б/ А. Аврелий; в/ З. Фрейд; г/ Ф. Энгельс.
- 19/ Учение о познании, это
а/ герменевтика; б/ гносеология; в/ социальная философия; г/ религия.
- 0/ Точка зрения, согласно которой человеческая деятельность должна приносить материальную выгоду
а/ гуманизм; б/ прагматизм; в/ утилитаризм; г/ эпикуризм.
- 21/ Мировоззрение, определяемое верой в существование Бога (сверхъестественные силы)
а/ миф; б/ религия; в/ басня; г/ философия.
- 22/ Древнегреческий ученый, впервые высказавший мысли о делении общества на слои
а/ Аристотель; б/ Платон; в/ Гераклит; г/ Демокрит.
- 23/ Основной принцип русской философской мысли XIX – XX вв
а/ европоцентризм; б/ теоцентризм; в/ космоцентризм; г/ антропоцентризм.
- 24/ Утверждение, что ощущение является единственным источником познания, характерно для:
а/ рационализма; б/ иррационализма; в/ сенсуализма; г/ агностицизма.
- 25/ Цивилизация во время которой мы живем:
а/ традиционная; б/ доиндустриальная; в/ постиндустриальная; г/ индустриальная.
- 26/ Основатель философии существования (экзистенциализма)
а/ Ф. Ницше; б/ С. Кьеркегор; в/ Шопенгауэр; г/ Г. Гегель.
- 27/ К функциям науки не относится:
а/ объяснительная; б/ эстетическая; в/ прогностическая; г/ познавательная.
- 28/ Учение о морали – это:
а/ аксиология; б/ этика; в/ герменевтика; г/ социальная философия.
- 29/ «Мир создан Богом.» Кто мог так сказать ?
а/ материалист; б/ объективный идеалист; в/ субъективный идеалист; г/ идеалист – скептик.
- 30/ Основатель античного атомизма
а/ Демокрит; б/ Платон; в/ Аристотель; г/ Сократ.
- 31/ Путь развития Российского государства
а/ феодализм; б/ азиатский; в/ рабовладельческий; г/ капитализм.
- 32/ Центральная проблема Нового (новейшего) времени
а/ исследование языка науки; б/ познание человеком мира;
в/ отношение человека к Богу; г/ духовный мир человека.
- 33/ Культура, имеющая наименьший срок развития
а/ американская; б/ европейская; в/ русская; г/ азиатская.
- 34/ Позиция абсолютного отрицания
а/ агностицизм; б/ нигилизм; в/ демократизм; г/ популизм.
- 35/ К характерным чертам западной культуры не относится:
а/ индивидуализм; б/ ориентация на науку; в/ прагматизм; г/ созерцательность.
- 36/ Учение о бытии – это:
а/ религия; б/ онтология; в/ этика; г/ аксиология.
- 37/ Отказ от пользования большинством мирских благ во имя нравственного совершенствования
а/ эвдемонизм; б/ аскетизм; в/ утилитаризм; г/ гуманизм.
- 38/ Рассказ о прошлом с направлением в будущее

а/миф; б/религия; в/ философия; г/ сага.

39/ Изучение внутреннего состояния человека характерно для:

а/ неотомизма; б/ психоанализа; в/ экзистенциализма; аналитической психологии.

40/ Основной принцип философской мысли средних веков:

а/европоцентризм; б/теоцентризм; в/ космоцентризм; г/ антропоцентризм.

41/ К философскому пониманию свободы относится

а/вседозволенность; б/ осознанная необходимость; в/ произвол; г/ анархия.

42/ Оценка культуры другого народа через призму своей собственной

а/ нигилизм; б/ этноцентризм; в/ абстракционизм; в/ модернизм.

43/ Результатом материального и духовного производства является

а/ искусство; б/ экономика; в/ наука; г/ культура.

44/ Биологическое выживание человека связано с решением проблем

а/ экологической; б/ войны и мира; в/ международного терроризма; г/ энерго-ресурсная.

45/Учение о прекрасном – это:

а/ этика; б/ эстетика; в/ логика; г/ онтология.

46/ Направление согласно которому человек отдает предпочтение материальным радостям жизни

а/экзистенциализм; б/ эвдемонизм; в/ эпикуризм; г/ атеизм.

47/ Из общего списка выделить мировые религии

а/ иудаизм; б/ ислам; в/ христианство; г/ буддизм.

а/ иудаизм; синтоизм; в/ христианство; г/ конфуцианство.

48/ Древнегреческий ученый, пытавшийся рассмотреть формы правления государства

а/ Сократ; б/ Аристотель; в/Платон; г/ Пифагор.

49/ Особенностью философского мышления эпохи Возрождения являются:

а/наукоцентризм; б/провиденциализм; в/ креационизм; г/ антропоцентризм.

50/ Биологизаторская точка зрения объясняет природу и поведение человека влиянием:

а/ общества; б/ инстинктов; в/ культуры; г/ воспитания.

51/Культура, противоречащая основной культуре

а/массовая культура; б/ контркультура; в/ элитарная культура; г/ молодежная культура.

52/ Рассмотрение общества как природной и космической закономерности характерно для

а/ материализма; б/ идеализма; в/ рационализма; г/ натурализма.

53/ Философское направление, утверждающее отрицание существования Бога

а/ эмпиризм; б/ атеизм; в/ агностицизм; г/рационализм.

54/ Безразличие к требованиям морали

а/ агностицизм; б/ идеализм; в/ аморализм; г/ нигилизм.

55/ Этап общественного развития, основанный на определенном способе производства К. Маркса называется

а/ стадией роста; б/ общественно-экономическая формация; в/ государство; г/ цивилизация.

56/ Одна из экологических проблем – это проблема...

а/стран «третьего мира»; б/ биологического выживания человека; в/ опасности борьбы цивилизаций;

г/ информационного перегрева.

57/ Неповторимость отдельного человека определяется понятием

а/ индивид; б/личность; в/ индивидуальность; г/ субъект.

58/ Идея всеединства лежит в основе философии

а/ Бакунина; б/Чаадаева; в/ Ленина; г/Соловьева.

59/ Создателем диалектического и исторического материализма является

а/ Кант; б/ Маркс; в/ Гегель; г/ Фейербах.

60/ Мировоззрение основанное на вере в сверхъестественное начало бытия – это...

а/ религия; б/ философия; в/ наука; г/ атеизм.

61/ Человек – это существо

- а/ социальное; б/ биологическое; в/ природное; г/ социобиологическое.
- 62/ Отказ от собственных интересов ради служения отдельным целям и идеалам – это
а/ пессимизм; б/ позитивизм; в/ этика долга; г/ гедонизм.
- 63/ «Философией дела и действия» называется
а/ прагматизм; б/ неотомизм; в/ сциетизм; г/экзистенциализм.
- 64/ Процесс историко-генетического становления человека называется
а/ антропогенез; б/ социогенез; в/ антогенез; г/ биогенез.
- 65/ Древние греки считали, что сознание – это..
а/ отпечаток на берегу моря; б/ отпечаток на стекле; в/ отпечаток на бумаге; г/ отпечаток на воске.
- 66/ Вся совокупность исторически сложившихся форм совместной деятельности людей – это..
а/ номинальная группа; б/ социальное взаимодействие; в/ общество; г/ социогенез.
- 67/ Осмысление человеческой жизни как бунта против абсурдного бытия характерно для
а/ экзистенциализма б/ гедонизма; в/ эвдемонизма; г/ герменевтики.
- 68/ Философы раннего христианства назывались
а/ апологеты; б/ протестанты; в/ эретики; г/ иезуиты.

Оценка сформированности компетенций

Оценка по пятибалльной системе	ОК 2,3,5,6,9	Результат
Отлично	3 балла	Оценка «отлично» - выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логично его излагающему, в ответе которого тесно связываются теория с практикой. При этом студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с вопросами и другими видами применения знаний, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практической работы.
Хорошо	2 балла	Оценка «хорошо» выставляется твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающему его, не допускающему существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяющему теоретические положения при решении практических вопросов, владеющему необходимыми знаниями и приемами их выполнения.
Удовлетворительно	1 балл	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность изложения программного материала и испытывает затруднения в выполнении заданий по данному предмету.
Неудовлетворительно	0 баллов	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает

		существенные ошибки, неуверенно с большим затруднением формулирует практические задания

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Дискуссия, Дискуссия «Круглый стол»

Практическое занятие № 1 Средневековая философия.

1. Если античное мировоззрение было космоцентричным, то средневековое — теоцентрично?
2. Своеобразие философского мышления средневековья заключалось в его тесной связи с религией?
3. Представление о реальном существовании сверхъестественного начала (Бога) заставляет смотреть под особым углом зрения на мир, смысл истории, человеческие цели и ценности?
4. Философское мышление средних веков было ретроспективным, обращенным в прошлое?
5. Стиль философского мышления средневековья отличался традиционализмом?
6. Философское мышление средневековья было авторитарным, полагалось на авторитеты. Самый авторитетный источник — Библия?
7. Философия средневековья — комментаторская философия?
8. Как особенность следует отметить экзегетический характер средневекового философствования?
9. Стиль философского мышления средневековья отличает стремление к безличности?
10. Философскому мышлению средневековья был присущ дидактизм (учительство, наставничество)?
11. Средневековая философия, в отличие от античной, выделяет: бытие (существование) — сущность; сущность — эссенцию?

Практическое занятие № 2. Философия бессознательного:

1. Почему на ваш взгляд отражение является свойством материи а сознание — высшим уровнем отражения?
2. Какие вы знаете подходы к проблеме сознания в философии?
3. Каковы функции сознания?
4. Как сочетается в человеке сознательное и бессознательное?

5. Какие необходимы условия для развития личности человека?
6. Что помогает работать в коллективе? Какие качества личности способствуют эффективной работе с коллегами?
7. Кто несет ответственность за работу коллектива? Способны ли вы взять на себя ответственность за результат работы?
8. Какие задачи профессионального и личностного развития вы ставите перед собой?
9. Собираетесь ли вы завершить образование на уровне СПО? Если нет то почему?
10. Что может помочь вам в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности?
11. Что дает воинская служба для юношей? Может ли она помочь в решении профессиональных задач?

Практическое занятие № 5. Методология научного познания.

1. Какую роль в современном рыночном хозяйстве играет ваша будущая профессия?
2. С какой целью вы поступили на специальность «гостиничного сервиса»?
3. Что составляет основу вашей будущей трудовой функции?
4. Что необходимо знать для организации собственной деятельности?
5. Как можно оценить ее эффективность?
6. С какими нестандартными ситуациями вам возможно придется встретиться в своей профессиональной деятельности?
7. Где Вы сможете найти необходимую информацию для решения профессиональных задач?
8. Как в современных рыночных отношениях используются информационно-коммуникативные технологии?
9. В чем заключается специфика деятельности человека?
10. Чем она отличается от деятельности животных?
11. Как взаимосвязаны цель и средства деятельности?
12. Какую роль в деятельности играет мотив?
13. Как потребности оказывают воздействие на деятельность человека?
14. Определите соотношение первичных потребностей с вторичными?
15. В чем особенность духовных потребностей? Почему они часто не зависят от других видов потребностей?
16. Какие виды деятельности вы знаете? В чем состоит особенность творческой деятельности?
17. Как труд повлиял на процессы антропо- и социогенеза?
18. Какую роль в деятельности играет специализация?
19. Кого сейчас принято называть профессионалом?
20. Приведите примеры высокого профессионализма?

Практическое занятие № 4. Идеи «поликультурности» и молодежные экстремистские движения.

Задание для подготовки к дискуссии «круглый стол»:

1. Как вы понимаете философское понятие «бытие»?
2. Какие формы бытия вы знаете? (материальное, идеальное, человеческое бытие, социальное, ноуменальное и феноменальное).
3. Как философия представляет понятие материя?
4. Какие представления о структуре и свойствах материи вам известны?
5. Как философия трактует понятия пространство и время?
6. Как философия трактует понятия движение?
7. Назовите его основные формы?
8. Какую роль в философии на ваш взгляд играет понятие диалектика?
9. Какие идеи «поликультурности» Вам известны?
10. В чем главная проблема молодежного экстремизма?

11. Какие Вы видите причины нарастания этого явления сегодня?
12. Как на Ваш взгляд можно успешно бороться с этим явлением?

Оценка сформированности компетенций

Оценка по пятибалльной системе	ОК 1-6 ПК 5.1; 5.3	Результат
Отлично	3 балла	Оценка «отлично» - выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логично излагающему, в ответе которого тесно связываются теория с практикой. При этом студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с вопросами и другими видами применения знаний, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками приемами выполнения практической работы.
Хорошо	2 балла	Оценка «хорошо» выставляется твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающему его, не допускающему существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяющему теоретические положения при решении практических вопросов, владеющему необходимыми знаниями и приемами их выполнения.
Удовлетворительно	1 балл	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность изложения программного материала и испытывает затруднения в выполнении заданий по данному предмету.
Неудовлетворительно	0 баллов	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно с большим затруднением формулирует практические задания

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет» Учебная конференция

Практическое занятие № 6. Философия и глобальные проблемы современности

1. Как вы относитесь к тому, что в некоторых государствах (например Израиль) женщины тоже являются военнообязанными?
2. Как Вы считаете существует ли угроза миру сегодня?
3. Какие глобальные проблемы создают угрозы для человечества?
4. В чем проблема противостояния Востока – Запада – России?
5. Какие глобальные проблемы и проблемы глобализации на Ваш взгляд требуют решения сегодня?
6. Какова динамика современной цивилизации, ее технические, экономические, социально-политические и духовные параметры?

Оценка сформированности компетенций

Оценка по пятибалльной системе	ОК 1-6 ПК 5.1; 5.3	Результат
Отлично	3 балла	Оценка «отлично» - выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе,

		последовательно, грамотно и логично его излагающему, в ответе которого тесно связываются теория с практикой. При этом студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с вопросами и другими видами применения знаний, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практической работы.
Хорошо	2 балла	Оценка «хорошо» выставляется твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающему его, не допускающему существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяющему теоретические положения при решении практических вопросов, владеющему необходимыми знаниями и приемами их выполнения.
Удовлетворительно	1 балл	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность изложения программного материала и испытывает затруднения в выполнении заданий по данному предмету.
Неудовлетворительно	0 баллов	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно с большим затруднением формулирует практические задания

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Доклады.

Практическое занятие № 2. Философия позитивизма и эволюционизма.

- 1.Предпосылки возникновения марксистской философии.
- 2.Основные проблемы, этапы развития.
- 3.Предмет и метод марксистской философии.
- 4.Диалектический материализм, его категории.
- 5.Материя, движение, пространство, время.
6. Материальное единство мира.
- 7.Материалистическое понимание истории.
- 8.Понятие общественно-экономической формации.

Оценка сформированности компетенций

Оценка по пятибалльной системе	ОК 1-6 ПК 5.1; 5.3	Результат
Отлично	3 балла	Оценка «отлично» - выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логично его излагающему, в ответе которого тесно связываются теория с практикой. При этом студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с вопросами и другими видами применения знаний, правильно обосновывает

		принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практической работы.
Хорошо	2 балла	Оценка «хорошо» выставляется твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающему его, не допускающему существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяющему теоретические положения при решении практических вопросов, владеющему необходимыми знаниями и приемами их выполнения.
Удовлетворительно	1 балл	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность изложения программного материала и испытывает затруднения в выполнении заданий по данному предмету.
Неудовлетворительно	0 баллов	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно с большим затруднением формулирует практические задания

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
Высшего образования
**Нижегородский государственный инженерно-экономический университет
(ГБОУ ВО НГИЭУ)**

Институт Транспорта сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе
Ж.В. Касимова
«___» _____ 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине «**История**»
по специальностям: **43.02.14 «Гостиничное дело»** (специалист по гостеприимству)
курс: 2
семестр: 4
форма обучения: очная

Воротынец
2019 г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ИСТОРИЯ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины «История» является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Программа направлена на формирование следующих общекультурных компетенций:

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

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

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

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

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Программа учебной дисциплины «История» может быть использована в дополнительном профессиональном образовании социально-экономической направленности.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина «История» относится к дисциплинам общего гуманитарного и социально-экономического цикла.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Цель: рассмотреть основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже веков (XX и XXI вв.). рассмотреть сущность и причины локальных, региональных, межгосударственных конфликтов в конце XX - начале XXI вв.; рассмотреть и изучить основные процессы (интеграционные, поликультурные, миграционные и иные) политического и экономического развития ведущих государств и регионов мира.

В результате изучения учебной дисциплины «История» обучающийся должен **уметь:**

- ориентироваться в современной экономической, политической и культурной ситуации в России и мире;
- выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем;
- определять значимость профессиональной деятельности по осваиваемой профессии (специальности) для развития экономики в историческом контексте;
- демонстрировать гражданско-патриотическую позицию.

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

- основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже веков (XX и XXI вв.).
- сущность и причины локальных, региональных, межгосударственных конфликтов в конце XX - начале XXI вв.;
- основные процессы (интеграционные, поликультурные, миграционные и иные) политического и экономического развития ведущих государств и регионов мира;
- назначение международных организаций и основные направления их деятельности;
- о роли науки, культуры и религии в сохранении и укреплении национальных и государственных традиций;
- содержание и назначение важнейших правовых и законодательных актов мирового и регионального значения;
- ретроспективный анализ развития отрасли.

1.4. Количество часов, отведенных на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 50 часов, в том числе:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часов; самостоятельной
 работы обучающегося 2 часа.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	50
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
Практическое занятие	14
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	2
<i>Промежуточная аттестация в форме - диф.зачета</i>	*

2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины «ИСТОРИЯ»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
РАЗДЕЛ 1. РАЗВИТИЕ СССР И ЕГО МЕСТО В МИРЕ В 1980-Е ГГ.			
Тема 1.1 Основные тенденции развития СССР к 1980-м гг.	Внутренняя политика государственной власти в СССР к началу 1980-х гг. Особенности идеологии, национальной и социально-экономической политики.	2	1
	Культурное развитие народов Советского Союза и русская культура.	2	2
	Практическое занятие № 1. Внешняя политика СССР. Отношения с сопредельными государствами, Евросоюзом, США, странами «третьего мира».	2	2
Тема 1.2 Дезинтеграционные процессы в России и Европе во второй половине 80-х гг.	Политические события в Восточной Европе во второй половине 80-х гг.	2	1
	Отражение событий в Восточной Европе на дезинтеграционных процессах в СССР.	2	2
	Практическое занятие № 2. Ликвидация (распад) СССР и образование СНГ. Российская Федерация как правопреемница СССР.	2	2
РАЗДЕЛ 2. РОССИЯ И МИР В КОНЦЕ XX - НАЧАЛЕ XXI ВВ.			
Тема 2.1 Постсоветское пространство в 90-е гг. XX века.	Локальные национальные и религиозные конфликты на пространстве бывшего СССР в 1990-е гг.	2	1
	Участие международных организаций (ООН, ЮНЕСКО) в разрешении конфликтов на постсоветском пространстве.	2	2
	Практическое занятие № 3. Российская Федерация в планах международных организаций: военно-политическая конкуренция и экономическое сотрудничество. Планы НАТО в отношении России.	2	2
Тема 2.2 Укрепление влияния России на постсоветском пространстве	Россия на постсоветском пространстве: договоры с Украиной, Белоруссией, Абхазией, Южной Осетией и пр.	2	1
	Внутренняя политика России на Северном Кавказе. Причины, участники, содержание, результаты вооруженного конфликта в этом регионе.	2	2
	Изменения в территориальном устройстве Российской Федерации.	2	2
Тема 2.3	Расширение Евросоюза, формирование мирового «рынка труда», глобальная программа НАТО и политические ориентиры России.	2	2

Россия и мировые интеграционные процессы	Практическое занятие № 4. Формирование единого образовательного и культурного пространства в Европе и отдельных регионах мира. Участие России в этом процессе.	2	2
Тема 2.4 Развитие культуры в России.	Проблема экспансии в Россию западной системы ценностей и формирование «массовой культуры».	2	1
	Тенденции сохранения национальных, религиозных, культурных традиций и «свобода совести» в России.	2	2
	Практическое занятие № 5. Идеи «поликультурности» и молодежные экстремистские движения.	2	2
Тема 2.5. Перспективы развития РФ в современном мире	Перспективные направления и основные проблемы развития РФ на современном этапе.	2	1
	Территориальная целостность России, уважение прав ее населения и соседних народов – главное условие политического развития.	2	2
	Практическое занятие № 6. Инновационная деятельность – приоритетное направление в науке и экономике.	2	2
	Сохранение традиционных нравственных ценностей и индивидуальных свобод человека – основа развития культуры в РФ.	2	1
Тема 2.6. Глобализация и ее последствия, международные отношения	Информационное общество. Глобализация и ее последствия	2	1
	Практическое занятие № 7. Учебная конференция. Проблемы национальной безопасности в международных отношениях. Международный терроризм как социально-политическое явление.	2	2
	Самостоятельная работа: подготовка к Диф.зачету	2	3
	Диф.зачет	2	3
ВСЕГО ЧАСОВ ЗА 4 СЕМЕСТР (ПО КУРСУ): лекции-34 часа, практические занятия-14 часов, самостоятельная работа-2часа.		50ч	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- 3.–продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Социально-экономических дисциплин», оснащенного оборудованием: доской учебной, рабочим местом преподавателя, столами, стульями (по числу обучающихся), техническими средствами.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Артемов В.В., «История (для всех специальностей СПО): учебник для студ. учреждений СПО/В.В. Артемов, Ю.Н. Лубченков.-4-е изд.,испр.-М.: Академия, 2016.-256с.

Дополнительная литература:

1. Алексашкина Л.Н. Всеобщая история, XX- начало XXI в. 11 класс: Учебник для общеобразовательных учреждений (базовый уровень) /Л.Н Алексашкина. -5-е издание, испр. - М.: «Мнемозина», 2008.-419с.
2. История России. XVII-XIX века: Часть 2.: учебник / А.Н. Сахаров, А.Н. Боханов. – М.: Русское слово-РС, 2009. – 480с.

3.3.Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. <http://www.istorya.ru-> История России, всемирная история
2. <http://histrf.ru-> История России федеральный портал
3. <http://historic.ru-> Библиотека по всемирной истории
4. <http://www.hist.msu.ru> - Электронная библиотека Исторического факультета МГУ им. М.В.Ломоносова

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, рефератов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Студент должен знать: -основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже веков (XX и XXI вв.). -сущность и причины локальных, региональных, межгосударственных конфликтов в конце XX - начале XXI вв.; -основные процессы (интеграционные, поликультурные, миграционные)	Тема 1.2. Дезинтеграционные процессы в России и Европе во второй половине 80-х гг. Тема 2.1. Постсоветское пространство в 90-е гг. XX века. Тема 2.3. Россия и мировые интеграционные процессы	Дискуссия Сообщения и доклады «Круглый стол»

и иные) политического и экономического развития ведущих государств и регионов мира; -назначение международных организаций и основные направления их деятельности; -о роли науки, культуры и религии в сохранении и укреплении национальных и государственных традиций; -содержание и назначение важнейших правовых и законодательных актов мирового и регионального значения; -ретроспективный анализ развития отрасли.	Тема 2.3. Россия и мировые интеграционные процессы Тема 2.4. Развитие культуры в России. Тема 2.6. Глобализация и ее последствия, международные отношения Тема 2.5. Перспективы развития РФ в современном мире	Полемика Коллоквиум Учебная конференция Эссе
Студент должен уметь: - ориентироваться в современной экономической, политической и культурной ситуации в России и мире; - выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем; - определять значимость профессиональной деятельности по осваиваемой профессии (специальности) для развития экономики в историческом контексте; -демонстрировать гражданско-патриотическую позицию.	Тема 2.5. Перспективы развития РФ в современном мире Тема 2.6. Глобализация и ее последствия, международные отношения Тема 2.5. Перспективы развития РФ в современном мире Тема 2.3. Россия и мировые интеграционные процессы	Дискуссия Учебная конференция «Мозговой штурм» Полемика

**Взаимосвязь компетенций с учебным материалом
и вопросами итогового контроля знаний студентов**

Компетенции	Темы	Формы и методы контроля и оценки компетенции.
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Тема 2.6. Глобализация и ее последствия, международные отношения	Учебная конференция
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развития	Тема 2.5. Перспективы развития РФ в современном мире	«Мозговой штурм»
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Тема 2.5. Перспективы развития РФ в современном мире	Эссе
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Тема 2.3. Россия и мировые интеграционные процессы	Полемика
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Итоговое тестирование	Тест

**5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРАКТИВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ
ПРОВЕДЕНИИ ЗАНЯТИЙ**

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид занятия	Используемый метод
1	Тема 1.2. Дезинтеграционные процессы в России и Европе во второй половине 80-х гг.	2	Практическое занятие № 2. Ликвидация (распад) СССР и образование СНГ. Российская Федерация как правопреемница СССР.	Дискуссия
2	Тема 2.3. Россия и мировые интеграционные процессы	2	Формирование единого образовательного и культурного пространства в Европе и отдельных регионах мира. Участие России в этом процессе.	Лекция-дискуссия
3	Тема 2.3. Россия и мировые интеграционные процессы	2	Расширение Евросоюза, формирование мирового «рынка труда», глобальная программа НАТО и политические ориентиры России.	«Круглый стол»

4	Тема 2.4. Развитие культуры в России.	2	Практическое занятие №5. Идеи «поликультурности» и молодежные экстремистские движения.	Коллоквиум
5	Тема 2.5. Перспективы развития РФ в современном мире	2	Территориальная целостность России, уважение прав ее населения и соседних народов – главное условие политического развития.	Эссе
		2	Практическое занятие № 6. Инновационная деятельность – приоритетное направление в науке и экономике.	«Мозговой штурм»
6.	Тема 2.6. Глобализация и ее последствия, международные отношения	2	Практическое занятие № 7. Проблемы национальной безопасности в международных отношениях	Учебная конференция
Итого процент занятий, проводимых в интерактивных формах 14/48*100= 29,1%				

Итоговый контроль проводится в форме Диф.зачета . Для подготовки к ответу дается не менее 30 минут.

При этом оценка знаний студентов осуществляется в балльно-рейтинговой системе учетом:

- текущего контроля
- работы на практических занятиях (выполнение практических работ, подготовку презентаций, ответы на устные вопросы);
- рубежного контроля (тестирование);
- итогового контроля (диф.зачет).

Распределение максимальных баллов по видам контроля

Вид контроля	Баллы
Текущий контроль:	70 баллов
Посещение занятий (1 балл за 1 занятие)	24 баллов
Выполнение всех практических работ (3 балла за 1 работу, всего 7 занятий)	21 балл
Текущая оценка знаний (участие в дискуссиях, конференциях, написание эссе)	15 баллов
Рубежный контроль (тестирование по разделам дисциплины)	10 баллов
Итоговый контроль (Диф.зачет)	30 баллов
Теоретический вопрос № 1	15 баллов
Теоретический вопрос № 2	15 баллов
Максимум:	100 баллов

Оценка знаний по 100-балльной шкале организуется следующим образом:

- «Отлично» - От 86 до 100 Баллов.
- «Хорошо»- 71 - 85 баллов
- «Удовлетворительно»- 51-70 баллов.
- «Неудовлетворительно» - менее 51 баллов

Приложение А

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра *«Сервис»*

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«28» августа 2019 г., протокол № 1
Заведующий кафедрой
Е. В. Ильичева

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«ИСТОРИЯ»(ОГСЭ)

43.02.14 «Гостиничное дело» (специалист по гостеприимству)

Воротынец
2019 г.

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)							
	Тема 1.1.	Тема 1.2.	Тема 2.1	Тема 2.2	Тема 2.3	Тема 2.4	Тема 2.5	Тема 2.6
ОК-2	+	+	+	+	+	+	+	+
ОК-3							+	+
ОК-5	+	+	+	+	+	+	+	+
ОК-6							+	+
ОК-9	+	+	+	+	+	+	+	+

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций*									
		Текущий контроль								Экзамен	Итого
		Дискуссия	«Круглый стол»	Полемика	Коллоквиум	Конференция	Деловая игра	Эссе	Тест		
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Знать: методы поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. Уметь: осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. Владеть: методами поиска, анализа и интерпретирования информации, необходимой для выполнения задач	3				3				4	10

	профессиональной деятельности.										
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Знать: способы собственного профессионального и личностного развития Уметь: планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. Владеть: навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.		3				3			4	10
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать: устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста Уметь: осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста Владеть: навыками устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста				3			3		4	10
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Знать: свою гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей			3			3			4	10

	Уметь: проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей Владеть: навыками проявления гражданско-патриотической позиции и демонстрация осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей										
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Знать: способы использования информационных технологий в профессиональной деятельности. Уметь: использовать информационные технологии в профессиональной деятельности Владеть: навыками использования информационных технологий в профессиональной деятельности.								10		10

Критерии оценивания компетенций:

№	Код контролируемой и наименование компетенции	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
1	ОК-2	Не развиты способности воспроизводить и объяснять методы поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять методы поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять методы поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет методы поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

		Не развиты способности осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Слабо развиты способности осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Хорошо развиты способности осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	С высокой степенью развиты способности осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
		Не владеет методами поиска, анализа и интерпретирования информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Слабо развиты владения методами поиска, анализа и интерпретирования информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Хорошо развиты способности владения методами поиска, анализа и интерпретирования информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	С высокой степенью научной точности и полноты владеет методами поиска, анализа и интерпретирования информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
2	ОК-3	Не развиты способности воспроизводить и объяснять способы собственного профессионального и личностного развития	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять способы собственного профессионального и личностного развития	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять способы собственного профессионального и личностного развития	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет способы собственного профессионального и личностного развития
		Не развиты способности планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Слабо развиты способности планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Хорошо развиты способности планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	С высокой степенью развиты способности планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
		Не владеет навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.	Слабо развиты владения навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.	Хорошо развиты способности владения навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.	С высокой степенью научной точности и полноты владеет навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.
3	ОК-5	Не развиты способности воспроизводить и объяснять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Хорошо развиты способности воспроизводить устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста

		технологий в профессиональной деятельности.	в профессиональной деятельности.	профессиональной деятельности.	
		Не развиты способности использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Слабо развиты способности использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Хорошо развиты способности использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	С высокой степенью научной точности и полноты использует информационные технологии в профессиональной деятельности
		Не владеет навыками использования информационных технологий в профессиональной деятельности.	Слабо развиты владения навыками использования информационных технологий в профессиональной деятельности.	Хорошо развиты способности владения навыками использования информационных технологий в профессиональной деятельности.	С высокой степенью научной точности и полноты владеет навыками использования информационных технологий в профессиональной деятельности.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

Вопросы к экзамену
по дисциплине «История»

1. Политические события в Восточной Европе во второй половине 80-х гг.
2. Начало перестройки в СССР.
3. Внутренняя политика государственной власти в СССР к началу 1980-х гг.
4. Особенности идеологии, национальной и социально-экономической политики.
5. Культурное развитие народов Советского Союза.
6. Русская культура.
7. Россия и мир в конце XX – начале XXI века.
8. Ликвидация (распад) СССР
9. Образование СНГ: формирование территории. Региональные организации.
10. Российская Федерация как правопреемница СССР.
11. Политические события в Восточной Европе во второй половине 80-х гг.
12. Отражение событий в Восточной Европе на дезинтеграционных процессах в СССР.
13. Отношения СССР с сопредельными государствами, Евросоюзом, США, странами «третьего мира».
14. Изменения в территориальном устройстве Российской Федерации.
15. Участие международных организаций (ООН, ЮНЕСКО) в разрешении конфликтов на постсоветском пространстве.
16. Российская Федерация в планах международных организаций: военно-политическая конкуренция и экономическое сотрудничество.
17. Планы НАТО в отношении России.
18. Россия на постсоветском пространстве: договоры с Украиной, Белоруссией, Абхазией, Южной Осетией и пр.
19. Внутренняя политика России на Северном Кавказе.
20. Причины, участники, содержание, результаты вооруженного конфликта на Северном Кавказе.
21. Локальные национальные и религиозные конфликты на пространстве бывшего СССР в 1990-е гг.
22. Расширение Евросоюза.
23. Формирование мирового «рынка труда».
24. Глобальная программа НАТО и политические ориентиры России.
25. Российская Федерация в планах международных организаций: военно-политическая конкуренция и экономическое сотрудничество.
26. Планы НАТО в отношении России.
27. Формирование единого образовательного и культурного пространства в Европе и отдельных регионах мира.
28. Присоединение России к Болонскому процессу: плюсы и минусы
29. Проблема экспансии в Россию западной системы ценностей и формирование «массовой культуры».

30. Тенденции сохранения национальных, религиозных, культурных традиций и «свобода совести» в России.
31. Перспективные направления и основные проблемы развития РФ на современном этапе.
32. Территориальная целостность России, уважение прав ее населения и соседних народов – главное условие политического развития.
33. Присоединения Крыма к России
34. Особенности конституционно-правового статуса каждого из субъектов Российской Федерации.
35. Значение территориальной целостности России для её дальнейшего развития.
36. Современные модели и подходы к развитию инновационной деятельности в России.
37. Особенности государственного регулирования инновационной деятельности в Российской Федерации.
38. Проблемы, стратегия развития, место экономики науки в развитии и внедрении инновационной деятельности в жизнь общества.
39. Инновационная деятельность – приоритетное направление в науке и экономике.
40. Сохранение традиционных нравственных ценностей и индивидуальных свобод человека – основа развития культуры в РФ.
41. Информационное общество.
42. Глобализация и ее последствия
43. Основные аспекты национальной безопасности.
44. Пути и средства укрепления национальной безопасности.
45. Основные виды национальной безопасности.
46. Проблемы национальной безопасности в международных отношениях.
47. Международный терроризм как социально-политическое явление.
48. Международное сотрудничество в области противодействия международному терроризму.
49. Проблема терроризма в России.
50. Основные цели и задачи по предотвращению и искоренению международного терроризма.

Критерии оценки

4 балла		студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации или в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
3 балла		неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов.
Менее баллов	2	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Дискуссия

Тема 1.2 Дезинтеграционные процессы в России и Европе во второй половине 80-х гг.

Тема: Ликвидация (распад) СССР и образование СНГ. Российская Федерация как правопреемница СССР.

1. Политические события в Восточной Европе во второй половине 80-х гг. Начало перестройки в СССР.
2. Ликвидация или распад СССР?
3. Образование СНГ.
4. Российская Федерация как правопреемница СССР.

Критерии оценки

3 балла	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации или в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
2 балла	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
Менее 1 балла	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

«Круглый стол»

Тема 2.3. Россия и мировые интеграционные процессы

Тема: Расширение Евросоюза, формирование мирового «рынка труда», глобальная программа НАТО и политические ориентиры России.

1. Глобальная программа НАТО и политические ориентиры России.
2. Российская федерация в планах международных организаций: военно-политическая конкуренция и экономическое сотрудничество.
3. Планы НАТО в отношении России.

Критерий оценивания:

Критерий	Балл
Студент выступает с проблемным вопросом	0,5
Высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы оппонентов	1
Демонстрирует предварительную информационную готовность к обсуждению	1
Грамотно и четко формулирует вопросы к выступающему	0,5
Итоговый максимальный балл	3

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

«Полемика»

Тема 2.3. Россия и мировые интеграционные процессы

Тема: Формирование единого образовательного и культурного пространства в Европе и отдельных регионах мира. Участие России в этом процессе.

1. Проблемы формирования единого образовательного и культурного пространства в Европе и отдельных регионах мира.
2. Присоединение России к Болонскому процессу: плюсы и минусы

Критерий оценивания:

Критерий	Балл
Студент выступает с проблемным вопросом	0,5
Высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы оппонентов	1
Демонстрирует предварительную информационную готовность к обсуждению	1
Грамотно и четко формулирует вопросы к выступающему	0,5
Итоговый максимальный балл	3

Коллоквиум

Тема 2.4. Развитие культуры в России.

Тема: Идеи «поликультурности» и молодежные экстремистские движения.

Задание 1.

1. Прочитайте документы № 1-3 . Определения понятия «экстремизм»

Документ 1. Резолюция Парламентской Ассамблеи Совета Европы[3].

Экстремизм представляет собой форму политической деятельности, явно или исподволь отрицающую принципы парламентской демократии и основанную на идеологии и практике нетерпимости, отчуждения, ксенофобии, антисемитизма и ультранационализма.

Документ 2. «Шанхайская конвенция о борьбе с терроризмом, сепаратизмом и экстремизмом» от 15 июня 2001 г. даёт следующее определение понятия экстремизма (п. 3 ч. 1 ст. 1) [4]:

Экстремизм — какое-либо деяние, направленное на насильственный захват власти или насильственное удержание власти, а также на насильственное изменение конституционного строя государства, а равно насильственное посягательство на общественную безопасность, в том числе организация в вышеуказанных целях незаконных вооруженных формирований или участие в них, и преследуемые в уголовном порядке в соответствии с национальным законодательством Сторон.

Документ 3. Федеральный закон от 25 июля 2002 г. N 114-ФЗ "О противодействии экстремистской деятельности"[2].

Статья 1. Основные понятия

Для целей настоящего Федерального закона применяются следующие основные понятия:
экстремистская деятельность (экстремизм):

1) деятельность общественных и религиозных объединений, либо иных организаций, либо средств массовой информации, либо физических лиц по планированию, организации, подготовке и совершению действий, направленных на:

- насильственное изменение основ конституционного строя и нарушение целостности Российской Федерации;
- подрыв безопасности Российской Федерации;
- захват или присвоение властных полномочий;
- создание незаконных вооруженных формирований;
- осуществление террористической деятельности;
- возбуждение расовой, национальной или религиозной розни, а также социальной розни, связанной с насилием или призывами к насилию;

- унижение национального достоинства;
- осуществление массовых беспорядков, хулиганских действий и актов вандализма по мотивам идеологической, политической, расовой, национальной или религиозной ненависти либо вражды, а равно по мотивам ненависти либо вражды в отношении какой-либо социальной группы;
- пропаганду исключительности, превосходства либо неполноценности граждан по признаку их отношения к религии, социальной, расовой, национальной, религиозной или языковой принадлежности;

2) пропаганда и публичное демонстрирование нацистской атрибутики или символики либо атрибутики или символики, сходных с нацистской атрибутикой или символикой до степени смешения;

3) публичные призывы к осуществлению указанной деятельности или совершению указанных действий;

4) финансирование указанной деятельности либо иное содействие ее осуществлению или совершению указанных действий, в том числе путем предоставления для осуществления указанной деятельности финансовых средств, недвижимости, учебной, полиграфической и материально-технической базы, телефонной, факсимильной и иных видов связи, информационных услуг, иных материально-технических средств.

2. Исходя из данных документов 1-3 **составьте сравнительно-обобщающую таблицу: «Экстремизм и его особенности»**

Вопросы для сравнения	Объекты сравнения		

Обобщающий вывод:			

1.	_____		

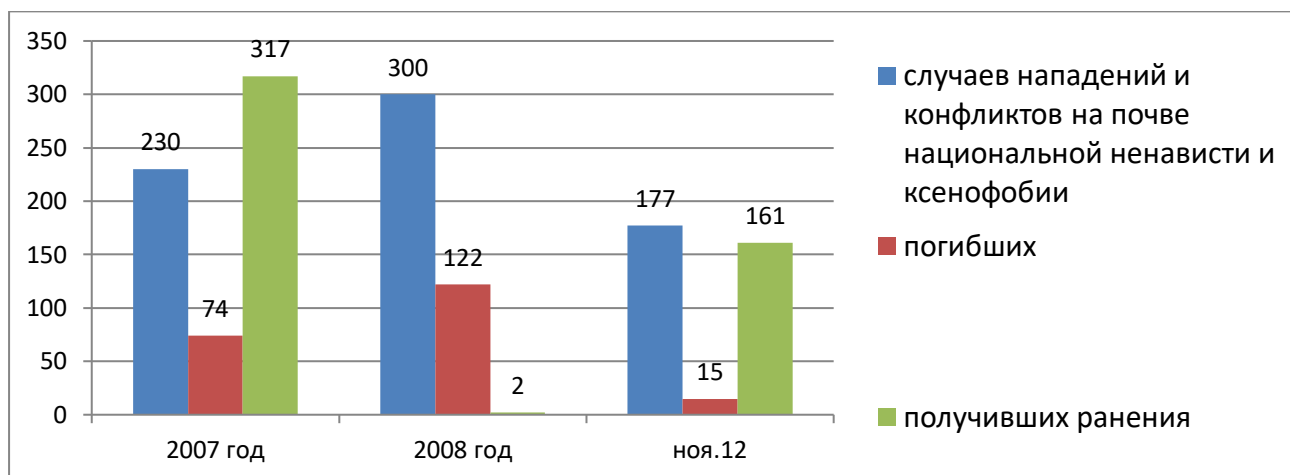
2.	_____		

Задание № 2.

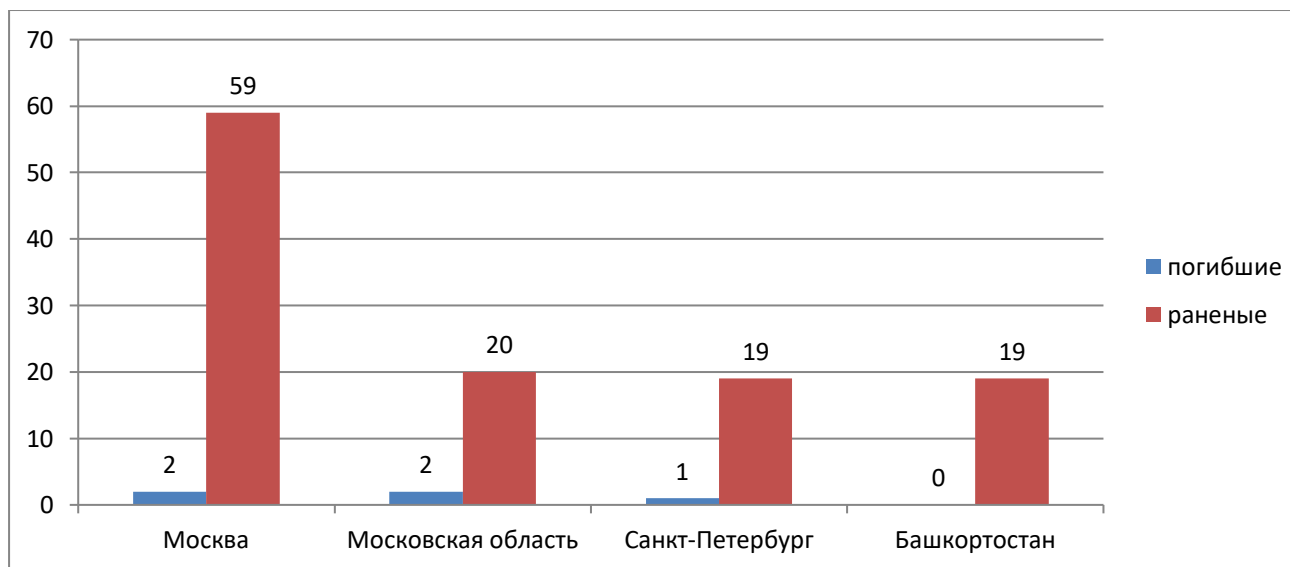
1. Проанализируйте данные диаграммы и сделайте вывод о распространении экстремизма в российских регионах.

1. Распространение экстремистской угрозы в России

(по данным аналитического центра "Сова")



2. Главные очаги насилия в 2012.



Расизм и ксенофобия в России. Итоги ноября 2012.

В ноябре 2012 года в результате ксенофобных и неонацистски мотивированных нападений пострадало 13 человек, из них 4 человека погибли. Жертвами нападений в этом месяце стали уроженцы Центральной Азии (2 убитых, 3 избитых), Кавказа (3 избитых), представители неформальных молодежных движений (3 избитых), бездомные (2 убитых). Нападения произошли в Москве и Московской области, Красноярске.

Всего с начала года от расистского насилия погибло 15 и был ранен 161 человек, 1 получил угрозу убийством. Расистские нападения были зафиксированы в 28 регионах России. Главными очагами в 2012 году стали Москва (2 погибших, 59 избитых) с Московской областью (2 погибших, 20 раненых), Санкт-Петербург (1 погибший, 19 раненых) и Республика Башкортостан (19 раненых).

За ноябрь 2012 года было вынесено не менее 5 обвинительных приговоров по делам о расистском насилии, в которых был учтен мотив ненависти, – во Владимирской, Волгоградской и Томской областях, Краснодарском и Пермском краях. В этих процессах было осуждено 10 человек.

С начала года было вынесено не менее 25 обвинительных приговоров за расистское насилие, в которых был учтен мотив ненависти, против 64 человек в 17 регионах страны.

За ксенофобную пропаганду в ноябре 2012 года было вынесено не менее 8 приговоров против 8 человек – в Архангельской, Владимирской, Курганской, Курской, Нижегородской, Новгородской и Псковской областях, Республике Коми. Всего в 2012 году по делам о расистской пропаганде было вынесено 79 обвинительных приговоров против 90 человек в 42 регионах.

2. Отметьте на карте красным цветом регионы и города распространения угрозы.



Задание 3.

1. Прочитайте статьи 1-2.

Статья 1. «Объединения националистической (национал-патриотической) направленности»

«Русское национальное единство» (РНЕ). Создано в октябре 1990 г. бывшим членом патриотического объединения «Память» Александром Баркашовым. Объединение ставило перед собой три основные задачи: «недопущение распада России, сплочение русской нации единой национальной идеологией, создание на всей территории страны организации со строгой дисциплиной из наиболее активной и дееспособной части нацистов».

В программных документах РНЕ, размещенных на официальном сайте организации утверждается, что создание РНЕ – это реакция наиболее активной части русской нации на то унижительное положение, в котором она находится уже многие годы.

14 октября 2000 г. движение заявило о самороспуске, большинство его членов перешло в «Славянский союз» и «Народно-национальную партию России». В настоящее время в некоторых регионах России существуют разрозненные ячейки РНЕ (в Хабаровском крае, Республике Коми, Брянской, Ивановской, Калужской, Курской, Ленинградской областях), однако их деятельность весьма незначительна.

«Народно-национальная партия России» (ННП). Движение основано Александром Ивановым-Сухаревским, бывшим членом праворадикальной организации «Память», отбывавшим в 1999 году тюремный срок за убийство на бытовой почве. А. Иванов-Сухаревский является автором официальной идеологии движения – «Учения о русизме». Положения «учения» на более чем сорока страницах изложены в брошюре «Основы русизма» и представляют собой набор националистических и расистских идей в сочетании с элементами православия и «арийского» язычества. В документе декларируется превосходство русской нации, которая, в соответствии с «учением о русизме», вместе с германским этносом стоит на более высокой ступени развития по сравнению с другими народами, подчеркивается важность сохранения чистоты крови и возвращения к «исконным традициям русского

народа», объявляется, что православие должно стать государственной религией России. Наиболее значимой фигурой мировой истории, по А. Иванову-Сухаревскому, является Гитлер. Это согласуется с использованием в качестве эмблемы ННП тевтонского креста и стилизованной свастики.

«Движение против нелегальной иммиграции» (ДПНИ) было основано 10 июля 2002 года и представляет собой построенную по сетевому принципу националистическую структуру, имеющую 30 региональных отделений. Лидером ДПНИ является А. Поткин (Белов), который был помощником депутата Государственной Думы IV созыва А. Савельева (фракция «Родина»), входившего руководящее звено ДПНИ.

Члены ДПНИ утверждают, что «они хозяева в собственном доме, а хозяин вправе сам решать, в какой комнате поселить гостя, на какое время, и пускать ли его вообще. Особенно, если кто-то явился к тебе домой только затем, чтобы тебя обокрасть или вообще из собственного дома выгнать».

«Народно-державная партия России» (НДПР) существует с 2002 года, была зарегистрирована в органах юстиции (в 2003 году регистрация ликвидирована в судебном порядке). Основной целью НДПР декларировала возрождение России как мировой державы, построенной на принципах правового государства, социальной и национальной справедливости, способной проводить самостоятельный внутренний и внешнеполитический курс в интересах русского народа и других коренных народов России.

Целями, декларируемыми НДПР, является «борьба за права русской нации» и построение «русского национального государства», подобного германскому третьему рейху.

«Национал-социалистическое движение “Славянский союз”» (СС). Лидер движения Дмитрий Демушкин, с 1995 года состоял в движении РНЕ. В тот период СС уже существовал в качестве отдельной структуры в составе РНЕ и представлял собой «элитную», закрытую ячейку, которая отвечала за идеологическую работу в РНЕ и вела борьбу за сохранение движения, подавляя, в том числе и физически, все попытки раскола и саботажа. В 2000 году после раскола РНЕ «Славянский союз» начинает действовать как самостоятельное движение.

Идеология «Славянского союза» – крайний национализм. В опубликованной на официальном Интернет-сайте СС статье, посвященной идеологии движения, слово «национализм» старательно «реабилитируется». По мнению авторов, это «здоровое и доброе понятие» воспринимается обществом неверно, основные аргументы сводятся к тому, что только русский и вообще «белый» национализм способен остановить «процесс уничтожения Цивилизации Белой Расы путем заселения Европы народами, агрессивно исповедующими совершенно иные и даже противоположные ценности». Ценностной основой национализма для идеологов СС является нация, «как источник и носитель определенных характеристик и ценностей». «Все остальное – государство, модели государственного устройства, экономическая политика и т.д. – подчинено Идее Нации, ее сохранению и развитию». Кроме данной статьи, выдержанной в целом в духе прагматизма, идеология СС изложена в «базовой доктрине Славянского Союза» под заголовком «1488 слов», написанной Д. Демушкиным

«Союз русского народа» (СРН) – общественное объединение националистической направленности, незарегистрированное в органах юстиции. Создано 31 октября 2004 года.

2. Численность структуры составляет около 500 человек и имеет 13 региональных отделений: в Архангельской, Владимирской, Воронежской, Ивановской, Камчатской, Омской, Томской, Ульяновской областях, Ставропольском крае, Республиках Северная Осетия – Алания, Марий Эл и Мордовия, Кабардино-Балкарской Республике. Также СРН имеет представительство в Белоруссии. Кроме того, в 26 регионах Российской Федерации проводится работа по созданию отделений СРН.

В уставе СРН в качестве основной цели декларируется «развитие национального русского самосознания и прочное объединение русских людей всех сословий и состояний для общей работы на благо Отечества – России единой и неделимой». При этом основной задачей структуры в «национально-освободительной борьбе» является возрождение русского самосознания, русского национализма как духовной основы самосохранения русского народа.

Скинхеды («Skin-head» – англ., досл. «кожаная голова») – неформальная молодежная субкультура, основанная на идеологии насилия, национализма и расизма. Несмотря на то, что

скинхеды стоят на позициях крайнего национализма, основная масса этой субкультуры не поддерживает какой-либо организованной политической силы. Они действуют, руководствуясь своими собственными убеждениями, не имея какой-либо определенной политической программы. Однако в настоящее время такое «независимое» положение скинхедов, постепенно меняется, поскольку организованные праворадикальные силы, такие как НСО, ДПНИ и другие активно вербуют скинхедов, стремясь привлечь их в свои ряды.

Анализ имеющейся информации позволяет констатировать, что в настоящее время одной из ключевых тенденций, характеризующей ситуацию в среде российских националистических течений, является их позиционирование в качестве политической силы, стремящейся принимать активное участие не только в протестных акциях, но и добиваться вхождения во власть легальными методами. В этих целях представителями различных структур националистической направленности предпринимаются попытки объединения в политическую партию, отражающую националистические взгляды и действительно объективно растущие (что подтверждается многочисленными социологическими опросами) ксенофобские настроения.

Статья 2 "Почти в каждой стране Европы есть крайне правые радикальные и экстремистские партии"

Доктор политических наук, профессор по кафедре социологии, профессор кафедры европейских исследований факультета международных отношений СПбГУ Игорь Барыгин рассуждает о радикальных, экстремистских и националистических движениях в Европе.

- Какие крупные радикальные партии можно назвать в Германии и Франции?

Во Франции существует крупнейшая праворадикальная партия в Европе – **«Национальный фронт»**. Она была создана в 1972 году Ж.-М. Ле Пенем, с 2011 года лидером организации стала его дочь Марин. Возникновение партии было связано с возрастающим числом мигрантов во Франции, основная идея объединения - **«Французы сначала»**: приоритеты во всех сферах жизни, в первую очередь, касающиеся рабочих мест. В 1999 году во Франции была создана партия **«Национал-республиканское движение»**. Ее представители считают себя национальными и республиканскими правыми, в парламенте сейчас не представлены. Помимо **«Национального фронта»** и **«Национал-республиканского движения»**, во Франции есть еще ряд мелких радикальных движений и партий.

В Германии в 1964 году возникла **«Национал-демократическая партия»** - как неонацистская. В 60-х годах их можно было назвать экстремистами, сейчас – радикалами. Представители этого объединения выступают против утопии просвещения (против демократических свобод), мультиэтнических процессов. С начала 80-х годов в Германии существует **«Республиканская партия»**, о ее представителях можно говорить не только как о политических националистах, но и как о бытовых. В их программе заявлено: Германия – это не страна для эмигрантов. А у движения **«Немецкий народный союз»**, созданного в 1971 году как неформальная ассоциация из-за увеличения количества эмигрантов, есть такие лозунги: **«Турок ест ваш суп»**, **«Турок работает на вашей работе»**, **«Турок спит с вашей женой»**. Нужно отметить, что все эти немецкие партии представлены в земельных парламентах.

- Какая ситуация в других странах?

- В Австрии существует **«Австрийская партия свободы»**, она основана в 1956 году как патриотическая партия Австрии. Ее представители выступают за свободу от возможных поглощений. В 1986 году партию возглавил известный радикал Йорг Хайдер, при котором партия достигла серьезного политического влияния в стране. В Швейцарии действует радикальная партия **«Швейцарская народная партия»**, она представлена в парламенте и правительстве.

«Британская национальная партия» выступает (так записано в уставе этой партии) за **«воссоздание расового состава Великобритании по состоянию на 1948 год»**, предлагается депортировать всех нелегальных эмигрантов и выслать на бывшую родину потомков эмигрантов неевропейского происхождения». Кроме того, в Великобритании существуют сепаратистские националистические движения.

В Дании радикальная партия **«Датская партия прогресса»** выступает против эмигрантов. В Испании существуют радикальные партии **«Испанская альтернатива»**, **«Испанское католическое**

движение», «Испанское молодежное движение» и другие. В Италии также есть экстремисты – «Национальный альянс». Эта партия «осовременила» идеи Муссолини.

В Венгрии есть крупная парламентская экстремистская партия «Движение за лучшую Венгрию», которая претендует на часть территорий Болгарии, Румынии, Молдавии, территории бывшей Югославии. В Румынии, в свою очередь, есть организация «Новые голодранцы», выступающая за захват территорий некоторых государств, в том числе Молдовы.

2. Составьте конкретизирующую таблицу « Молодёжные экстремистские организации России и Европы»

Страна	Название организаций
Общее в целях	

3. Нанесите на контурную карту страны, в которых действуют экстремистские организации.



Задание 4.

1. Проанализируйте документы и назовите способы противодействия экстремистской деятельности.

Декларация принципов толерантности.

Утверждена резолюцией 5.61 генеральной конференции Юнеско от 16 ноября 1995 года

Статья 1. – Понятие толерантности

1.1 Толерантность означает уважение, принятие и правильное понимание богатого многообразия культур нашего мира, наших форм самовыражения и способов проявлений человеческой

индивидуальности. Ей способствуют знания, открытость, общение и свобода мысли, совести и убеждений. Толерантность - это гармония в многообразии. Это не только моральный долг, но и политическая и правовая потребность. Толерантность - это добродетель, которая делает возможным достижение мира и способствует замене культуры войны культурой мира.

1.2 Толерантность - это не уступка, снисхождение или потворство. Толерантность - это прежде всего активное отношение, формируемое на основе признания универсальных прав и основных свобод человека. Ни при каких обстоятельствах толерантность не может служить оправданием посягательств на эти основные ценности, толерантность должны проявлять отдельные люди, группы и государства.

1.3 Толерантность - это обязанность способствовать утверждению прав человека, плюрализма (в том числе культурного плюрализма), демократии и правопорядка. Толерантность - это понятие, означающее отказ от догматизма, от абсолютизации истины и утверждающее нормы, установленные в международных актах в области прав человека.

1.4 Проявление толерантности, которое созвучно уважению прав человека, не означает терпимого отношения к социальной несправедливости, отказа от своих или уступки чужим убеждениям. Это означает, что каждый свободен придерживаться своих убеждений и признает такое же право за другими. Это означает признание того, что люди по своей природе различаются по внешнему виду, положению, речи, поведению и ценностям и обладают правом жить в мире и сохранять свою индивидуальность. Это также означает, что взгляды одного человека не могут быть навязаны другим.

Декларация о правах лиц, принадлежащих к национальным или этническим, религиозным и языковым меньшинствам.

Принята резолюцией 47/135 Генеральной Ассамблеи от 18 декабря 1992 года

Статья 2

1. Лица, принадлежащие к национальным или этническим, религиозным и языковым меньшинствам (в дальнейшем именуемые лицами, принадлежащими к меньшинствам), имеют право пользоваться достояниями своей культуры, исповедовать свою религию и отправлять религиозные обряды, а также использовать свой язык в частной жизни и публично, свободно и без вмешательства или дискриминации в какой бы то ни было форме.

2. Лица, принадлежащие к меньшинствам, имеют право активно участвовать в культурной, религиозной, общественной, экономической и государственной жизни.

3. Лица, принадлежащие к меньшинствам, имеют право активно участвовать в принятии на национальном и, где это необходимо, региональном уровне решений, касающихся того меньшинства, к которому они принадлежат, или тех регионов, в которых они проживают, в порядке, не противоречащем национальному законодательству.

4. Лица, принадлежащие к меньшинствам, имеют право создавать свои собственные ассоциации и обеспечивать их функционирование.

5. Лица, принадлежащие к меньшинствам, имеют право устанавливать и поддерживать без какой-либо дискриминации свободные и мирные контакты с другими членами своей группы и с лицами, принадлежащими к другим меньшинствам, а также контакты через границы с гражданами других государств, с которыми они связаны национальными, этническими, религиозными или языковыми узами.

Статья 3

1. Лица, принадлежащие к меньшинствам, могут осуществлять свои права, в том числе права, изложенные в настоящей Декларации, как индивидуально, так и совместно с другими членами своей группы без какой бы то ни было дискриминации.

Конституция Российской Федерации 12 декабря 1993 г

Статья 19.

2. Государство гарантирует равенство прав и свобод человека и гражданина независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным

объединениям, а также других обстоятельств. Запрещаются любые формы ограничения прав граждан по признакам социальной, расовой, национальной, языковой или религиозной принадлежности.

Статья 29.

2. Не допускаются пропаганда или агитация, возбуждающие социальную, расовую, национальную или религиозную ненависть и вражду. Запрещается пропаганда социального, расового, национального, религиозного или языкового превосходства.

Критерии оценки:

Макс-3 балла	Все 4 задания выполнены правильно и грамотно. При этом студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с вопросами и другими видами применения знаний, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практической работы
2 балла	Выполнены все 4 задания, но имеются незначительные замечания или выполнены 3 задания без замечаний.
1 балл	Выполнены 3 задания, но имеются незначительные замечания или выполнены 2 задания без замечаний.
-1 балл	Не выполнено ни одно задание, допущены существенные ошибки, неуверенно с большим затруднением сформулированы практические задания

Конференция

Тема 2.6. Глобализация и ее последствия, международные отношения

Тема: Проблемы национальной безопасности в международных отношениях

1. Основные аспекты национальной безопасности.
2. Основные виды национальной безопасности.
3. Пути и средства укрепления национальной безопасности.
4. Проблемы национальной безопасности в международных отношениях.
5. Международный терроризм как социально-политическое явление.
6. Проблема терроризма в России. Основные цели и задачи по предотвращению и искоренению международного терроризма.

Критерии оценки

3 балла	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации или в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
2 балла	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
Менее 1 балла	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

«Мозговой штурм»

Тема 2.5. Перспективы развития РФ в современном мире

Тема: Инновационная деятельность – приоритетное направление в науке и экономике.

Для решения вопроса является ли инновационная деятельность – приоритетным направлением в науке и экономике студенты делятся на 3 группы. Каждая группа получает определенные темы для обсуждения, после их изучения, они предлагают свои варианты решения данных проблем.

Вопросы для обсуждения:

1. Современные модели и подходы к развитию инновационной деятельности в России.
2. Проблемы, стратегия развития, место экономики науки в развитии и внедрении инновационной деятельности в жизнь общества.
3. Особенности государственного регулирования инновационной деятельности в Российской Федерации.

Затем представитель каждой из групп предлагает свои варианты решения данных проблем, после чего студенты должны, аргументировано ответить на главный вопрос: « Является ли инновационная деятельность – приоритетным направлением в науке и экономике»

Критерии оценивания:

3 балла - ставится той группе, которая наиболее полно и при использовании наибольшего количества источников предложила большее количество вариантов решения проблем.

2 балла - ставится той группе , которая решила проблему, но не полно аргументировала решение, источники применялись, но не в полном объеме.

1 балл - ставится группе, пытавшейся решить проблему, но не нашедшей путь решения, источники исследованы, но выводы не сделаны.

-1 балл - ставится группе, не выполнившей работу по анализу источников и не сделавшей выводов решения проблемы.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

Эссе

Тема 2.5. Перспективы развития РФ в современном мире

Тема: «Территориальная целостность России, уважение прав ее населения и соседних народов – главное условие политического развития».

1. Значение территориальной целостности России для её дальнейшего развития.
- 2 Особенности конституционно-правового статуса каждого из субъектов Российской Федерации.
3. Присоединения Крыма к России
4. Уважение прав населения России и соседних народов – главное условие политического развития».

№	Критерий оценки	Баллы
1	Чёткость постановки проблемы в рамках заявленной темы	0,5
2	Эрудиция: знание и логическое изложение фактического материала, знакомство с именами известных историков (особо приветствуется знание основных положений концепций классиков исторической мысли)	0,5
3	Понимание отличия между источниками и историографическим материалом	0,5
4	Понимание отличий между учебным, публицистическим, научно-популярным и научным текстами	0,2
5	Умение вычленять причинно-следственные связи. Способность анализировать исторические знания	0,3
6	Умение формулировать выводы и приводить конструктивные аргументы в их поддержку	0,5
7	Проявление творческого и самостоятельного мышления	0,2
8	Наличие навыков владения литературным языком. Стиль и форма изложения материала	0,3
	Итого	3

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Фонд тестовых заданий

1. В каком году был принят закон «О государственном гимне РФ»

1. 1997 г. 2.1998 г. 3.2000 г. 4.2002 г.

2.Хасавюртовские соглашения были связаны с

1.грузино - абхазским конфликтом

2.урегулированием ситуации в Чечне

3.урегулированием отношений между Татарстаном и федеральным центром

4.установлением партнерских отношений между РФ и НАТО

3.Федеративный договор между федеральным центром и субъектами федерации был подписан в

1.1992 г. 2.1993 г. 3.1996 г. 4.1997 г.

4.В соответствии с Конституцией РФ нижней палатой Федерального собрания является

1. Государственный совет 2.Совет Федерации 3.Совет безопасности 4.Государственная дума

5. Финансовый кризис и девальвация рубля стали результатом решения правительства под руководством

1. С.В.Кириенко 2.В.С.Черномырдина 3.Е.М.Примакова 4.Е.Т.Гайдара

6.Когда произошло выступление ГКЧП

1. в 1986 г. 2.в 1988 г. 3.в 1990 г. 4.в 1991 г.

7. В каком году Путин В.В. был избран Президентом РФ во второй раз

1. 2001 г. 2.2004 г. 3.2006 г. 4.2008 г.

8. Начавшаяся в России в 1992 г. приватизация части государственной собственности проводилась в форме

1. распределения денежной стоимости собственности между всеми гражданами

2. организации продаж акций на аукционах

3. распределение акций предприятий среди населения

4. выдачи гражданам приватизационных чеков

9. В каком году отменили 6 статью Конституции СССР

1. 1985 г. 2.1987 г. 3.1990 г. 4.1991 г.

10. в декабре 1991 года в Беловежской пуще руководители трех республик провозгласили

1. Ликвидацию КПСС 2. прекращение существования СССР 3. Вывод советских войск из Восточной Европы 4. Создание СНГ

11. Что из названного являлось причиной вооруженного противостояния Президента и Верховного Совета РФ в 1993 году

1.назначение главой правительства В.С.Черномырдина

2.неприятие Верховным Советом распада СССР

3.предложение Б.Н. Ельцина отправить в отставку правительство Е.Т.Гайдара

4.отношение к реформам Е.Т.Гайдара

12.Используя данные статистической таблицы, завершите представленные ниже суждения, соотнеся их начала и варианты завершения.

Население СССР, по данным Госкомстата, млн человек

Год	Население СССР	Городское	Сельское
1970	241,7	136	105,7
1975	253,3	153,1	100,2
1980	264,5	166,2	98,3
1985	276,3	180,1	96,2
1990	288,6	190,6	98,0

НАЧАЛО СУЖДЕНИЯ	ВАРИАНТЫ ЗАВЕРШЕНИЯ СУЖДЕНИЯ
А) Наибольший прирост населения СССР произошёл в период	1) 1970—1975 гг.
Б) Наибольший прирост городского населения произошёл в СССР в период	2) 1975—1980 гг.
В) Численность городского населения превышала численность сельского населения	3) 1985—1990 гг.
	4) во все годы, представленные в таблице
	5) не во все годы, представленные в таблице

13. Расположите в хронологическом порядке следующие события.

- 1) вывод советских войск из Афганистана; 3) избрание Б. Н. Ельцина Президентом РСФСР;
2) катастрофа на Чернобыльской АЭС; 4) выступление ГКЧП.

14. Запишите термин, о котором идёт речь.

«Процесс передачи государственного имущества Российской Федерации в частную собственность, который осуществлялся в России с начала 1990-х годов».

15. Сравните черты политических кризисов в нашей стране в 1991 г. и в 1993 г. Выберите и запишите в первую колонку порядковые номера черт сходства, а во вторую — порядковые номера черт различия.

- 1) участие в событиях Президента РСФСР Б. Н. Ельцина;
2) кризис стал одной из причин распада государства;
3) в событиях политического кризиса участвовали войска;
4) одной из причин политического кризиса были разногласия между Верховным Советом и Президентом по вопросу методов проведения экономических реформ.

16. Назовите фамилию руководителя страны в период, когда происходили события, описанные в данном отрывке. Укажите название этого периода.

Из сочинения историка

«Закон о государственном предприятии обобщил всё лучшее, что существовало в тогдашней практике хозяйствования и было апробировано в порядке эксперимента. Многим казалось, что невиданная свобода предприятий в одночасье сделает их эффективными. Однако уже первые результаты действия Закона были далеки от ожидаемых.

В первый год действия Закона госзаказ составил в среднем 85%, однако предприятия требовали его увеличения, так как отсутствие опыта, а также рыночной инфраструктуры (бирж, посреднических контор и др.) осложняли реализацию изготовленных изделий. Выборность директоров часто приводила к выдвижению не лучших профессионалов, в деятельности которых к тому же усиливался популизм. Многие предприятия, воспользовавшись возможностью поднять зарплату своим работникам, в то же время поднимали цены на свои изделия, сокращали выпуск дешёвого ассортимента. Не всегда повышали уровень управления и советы трудовых коллективов, дублируя функции и профсоюзов, и администрации. «Зависала» статья 23 Закона (о возможном банкротстве): более 30% предприятий были убыточными, а ещё 25% получали небольшую прибыль; при переходе на самофинансирование и лишении господдержки они рисковали стать банкротами, вызывая взрывы безработицы. К такому повороту событий не было готово ни общество, ни государство».

17. Найдите в первом абзаце текста и выпишите предложение, содержащее положение, которое подтверждается фактами в последующем тексте. Укажите не менее двух фактов, приведённых в подтверждение этого положения.

Из сочинения историка

«Новый руководитель страны сразу завоевал симпатии граждан... Первые годы его руководства страной связаны с попыткой проведения активной социальной политики. В мае 1985 г. был принят документ, предусматривавший улучшение пенсионного обеспечения рабочих, служащих, членов колхозов и их семей. В январе 1986 г. были повышены пособия для одиноких матерей. Постановление от 17 октября 1986 г. предусматривало введение новых тарифных ставок и окладов, а также снятие ограничений на фонд заработной платы в производственных отраслях. Специальное постановление

касалось поощрения садоводства и огородничества. Комплексная программа развития производства товаров народного потребления и услуг обещала прорыв на этом направлении. Пожалуй, наиболее грандиозной была программа «Жильё-2000», которая предусматривала решение одной из наиболее болезненных социальных проблем в СССР. Согласно документу каждая семья к 2000 г. должна была иметь квартиру или жить в собственном доме...

Но к 1989—1990 гг. оказалось, что большую часть обещаний выполнить не удалось.

Решение задач по техническому перевооружению экономики и реализации социальных программ требовало больших ассигнований. Однако в 1985 г. резко упали цены на нефть, и союзный бюджет лишился многомиллиардных долларовых поступлений. Взятый в 1985 г. курс на ускоренное развитие машиностроения повлёк увеличение технических приобретений за рубежом, сокращая возможности трат на социальные нужды».

18. В период 1985—1991 гг. в политической системе СССР произошли серьёзные изменения по сравнению с периодом 1964—1985 гг. Приведите не менее трёх фактов в подтверждение этого положения.

Ответы:

1- 3 2- 2

3- 1 4- 4

5- 1 6- 4

7- 2 8- 4

9- 3 10-4

11- 2 12- 314

14- 2134

15- приватизация

16- 1324

17. В ответе должны быть указаны следующие элементы:

1) руководитель страны — М. С. Горбачёв;

2) название периода — «перестройка».

В ответе должно быть указано предложение: «Первые годы его руководства страной связаны с попыткой проведения активной социальной политики».

Могут быть указаны следующие факты:

1) в мае 1985 г. был принят документ, предусматривавший улучшение пенсионного обеспечения рабочих, служащих, членов колхозов и их семей;

2) в январе 1986 г. были повышены пособия для одиноких матерей;

3) постановление от 17 октября 1986 г. предусматривало введение новых тарифных ставок и окладов, а также снятие ограничений на фонд заработной платы в производственных отраслях;

4) специальное постановление, принятое в данный период, касалось поощрения садоводства и огородничества;

5) была принята программа «Жильё-2000».

18. Могут быть приведены следующие факты:

1) начал работу Съезд народных депутатов СССР (в республиках — республиканские съезды);

2) Съезд народных депутатов выбирал из своего состава двухпалатный Верховный Совет и его Председателя;

3) введены альтернативные выборы (выбор из нескольких кандидатур);

4) введён пост Президента СССР;

5) отменена ст. 6 Конституции СССР, появились многочисленные политические партии.

При проведении тестирования оценка результатов проводится следующим образом:

- оценка «отлично (9-10 баллов)» - 80-100 %

- оценка «хорошо (7-8 баллов)» - 65-79 %

- оценка «удовлетворительно (5-6) » - 51-64 %

- оценка «неудовлетворительно (менее 5 баллов)» – менее 51%.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

Утверждаю:
проректор по учебной работе
Ж.В. Касимова
«20» июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине «**Иностранный язык в профессиональной деятельности**»
специальность 43.02.14 «Гостиничное дело» (квалификация «специалист по гостеприимству»)
базовая подготовка

курс 2,3
семестр 3,4,5,6
форма обучения очная

Воротынец
2019 г.

ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ **«Иностранный язык в профессиональной деятельности»**

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральной образовательной примерной программой по дисциплине «Иностранный язык в сфере профессиональной деятельности» и в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14. «Гостиничное дело».

Программа учебной дисциплины «Иностранный язык» предназначена для изучения курса иностранного языка по реализации образовательной программы подготовки специалистов среднего звена - базовый уровень.

Основу программы составляет содержание, соответствующее требованиям Федерального компонента государственного стандарта среднего профессионального образования. Изучение иностранного языка по данной программе направлено на достижение общеобразовательных, воспитательных и практических задач, на дальнейшее развитие иноязычной коммуникативной компетенции.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Учебная дисциплина учитывает межпредметные связи с другими дисциплинами и формирует следующие компетенции:

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

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

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

Требования к результатам освоения дисциплины:

В результате изучения учебной дисциплины «Иностранный язык в профессиональной деятельности» обучающийся должен **знать**:

- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
- особенности произношения;
- правила чтения текстов профессиональной направленности;

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

- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);
- понимать тексты на базовые профессиональные темы;
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

- максимальная учебная нагрузка -172 часа; в том числе:

обязательная аудиторная учебная нагрузка – 162 часа;

самостоятельная работа студентов – 10 часов.

промежуточная аттестация- зачёт в третьем семестре; дифференцированный зачёт в четвертом семестре.

Вид учебной работы	Объём часов	По семестрам			
		III	IV	V	VI
Максимальная учебная нагрузка (всего)	172	28	54	48	42
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего);					
- практические занятия	162	26	50	46	40
- самостоятельная работа студентов	10	2	4	2	2
- промежуточная аттестация-зачёт, дифференцированный зачёт			зачёт		дифференц. зачёт

Тематический план и содержание учебной дисциплины «Иностранный язык в профессиональной деятельности». Специальность 43.02.14. «Гостиничное дело».

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1. Вводно-коррективный курс.			
Тема 1.1. Описание людей: друзей, родных и близких и т.д. (внешность, характер, личностные качества)	1. Внешность человека. Лексика. Порядок слов в предложении. Виды предложений. Составление диалога. - основные звуки и интонаемы английского языка; основные способы написания слов на основе знания правил правописания; совершенствование орфографических навыков.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	2. Мои родные, близкие; личностные качества. Лексика. Глагол-связка; беседа.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
Тема 1.2. Межличностные отношения дома, в учебном заведении, на работе	3. Лексика по теме. «Простые» временные формы глаголов. Составление высказывания. Мои родственники. Лексика. Диалог «Моя семья»; модальные глаголы и их эквиваленты.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	4. Мои домашние обязанности. - предложения с оборотом thereis/are; Навыки устной речи. Семейный отдых. Диалог. Сложносочиненные предложения: бессоюзные и с союзами and, but.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
Раздел 2. Развивающий курс			
Тема 2.1 Повседневная жизнь условия жизни, учебный день, выходной день	5. Лексика по теме «Мой дом; моя квартира»; «Наш колледж». Имя существительное; функции в предложении; множеств.число; исчисляемые и неисчисляемые. Устная речь.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	6. Мой распорядок дня. Устная речь. Лексический футбол. Артикли. Мой выходной день. Домашние обязанности.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
Тема 2.2. Новости, средства массовой информации.	7. Новости. Средства массовой информации. Лексика, разговорные клише; - числительные;	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	8. Печатные средства: газеты, журналы. Из истории. Лексика. образование и употребление глаголов в Past, FutureSimple/Indefinite.. Устная речь. Радио, телевидение, Интернет. Лексика. Устная речь. Система модальности. Лексические и грамм. упражнения.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10

1	2	3	4
Тема 2.3. Российская Федерация. Государственное устройство, правовые институты. Столица (Москва). Достопримечательности.	9. Геогр. положение; природн. ресурсы; климат; территория; лексика. Речев. структуры; работа с картой. Образование и употребление глаголов в Present, Past, Future Simple/Indefinite. Государственно-полит. устройство; полит. партии, общ. орган.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	10. Москва; достопримечательности.; лексика; речев. структуры;	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
Тема 2.4. Великобритания. Лондон. Государственное устройство. Культурные и национальные традиции, обычаи и праздники	11. Геогр. положение; природн. ресурсы; климат; территория; лексика. Речев. структуры; работа с картой. Части страны, - образование и упот. глаголов в Present, Past, Future Simple/Indefinite.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	12. Лондон. Достопримечательности; лексика; речев. структуры; - придаточные предложения времени и условия (if, -МгггО. Культурные и национальные традиции, обычаи и праздники.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
Тема 2.5. США. Вашингтон. Государственное устройство. Культурные и национальные традиции, обычаи и праздники	13. Геогр. положение; природн. ресурсы; климат; территория; лексика. Речев. структуры; работа с картой; Штаты; местоимения. Вашингтон. Достопримечательности;	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	<i>Самостоятельная работа:</i> - презентация «Страна изучаемого языка».	2	
ВСЕГО в 3 семестре:		28	
Тема 2.6. Образование в России и за рубежом, среднее профессиональное образование	15. Система образования в России. Лексика; Речевые структуры; понятие согласования времен и косвенная речь; - неопределенные местоимения, производные от some, any, no, every.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	16. Образование в странах изучаемого языка; - имена прилагательные в положительной, сравнительной и превосходной степенях, образованные по правилу, а также исключения; наречия в сравнительной и превосходной степенях, неопределенные наречия, производные от some, any, every;	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
Тема 2.7. Компьютер. Интернет	17. Компьютер; лексика; терминология; страдательный залог; временные формы страдательного залога.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	18. Программное обеспечение; работа с текстами; - Indefinite Passive.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	19. Интернет; лексика; речевые структуры; Леке, и грамм, упражнения.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10

Раздел 3. Организация обслуживания. Обслуживание в индустрии гостеприимства.			
Тема 3.1. Виды услуг индустрии гостеприимства	20. Из истории индустрии гостеприимства. Лексика. Устная речь; предложения со сложным дополнением типа I want you to come here;	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	21. Гостиничный бизнес; Виды гостиниц. Международная классификация гостиниц. Лексика, речевые структуры; сложноподчиненные предложения с союзами for, as, till, until, (as) though;	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	22. Ресторанный бизнес. Туристический бизнес. предложения с союзами neither...nor, either... or.	2	ОК 2, ОК3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	23. Отработка лексики, описывающей основные и дополнительные услуги, которые предоставляются бесплатно и за отдельную плату.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	24. Услуги осязаемые и неосязаемые. Лексика; работа с текстом; устная речь по прочитанному.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
Тема 3.2. Профессии в индустрии гостеприимства. Личностные качества, необходимые для профессии.	25. Профессии в индустрии гостеприимства: гостин., рестор., турист. бизнес. Глоссарий профессий; - глаголы в страдательном залоге, Indefinite Passive;	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	26. Профессии в рестор. бизнесе; отработка лексики; глоссарий профессий; личностные качества работников; сложноподчиненные предложения с придаточными типа If I were you, I would do English, instead of French.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	27. Профессии в тур. бизнесе; глоссарий профессий; отработка лексики; сложно-подч. предлож.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	28. Профессии в гост. бизнесе; лексика; глоссарий проф.; личностные качества работающих.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	Самостоятельная работа: - презентация «Современная индустрия гостеприимства»	2	
Тема 3.3 Функциональные обязанности работников индустрии гостеприимства	29. Функцион. обязан.: администратора, горничной, работников службы приёма, управляющего: глоссарий обязанностей; сложное дополнение.	2 .	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	30. Функцион. обязан.: тур. оператора; гида; тур. агента; аниматора; лексика; глоссарий. Сложноподч. предлож.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	31. Функцион. обязан.: управляющего; официанта; администратора ресторана. Лексика.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	32. Отработка лексики; составл. диалог. высказыв; Пассивн. Залог.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
Тема 3.4. Телефонные переговоры в процессе	33. Правила этикета телефонных переговоров; отработка лексики, необходимой в разл. ситуациях: - просьбы гостей; информация об отеле. Условные предложения. Конфиденциальная инф.; сост. диалогов; переговоры с не гостями отеля.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10

предоставления гостиничных услуг.	34. Диалог.речь:брониров. номеров; конференц.зала; обслуживание в номере; Отработка навыков устной речи разл.ситуаций; типы предложений.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
Тема 3.5. Процедуры бронирования гостиничных услуг	35. Отработка разговорных конструкций по теме.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	36. Бронирование по телефону; прямое бронирование.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	37. Типы гостиничных номеров; бронирование с детьми; типы гостиниц; Инфинитив;	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	38. Запрос бронирования от тур.агента; корпорат.партнёра; Инф. протоколы.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	<i>Самостоятельная работа:</i> - презентация «Виды гостиниц»	2	
	39. Зачёт.	2	
	Всего в 4 семестре	54	
Тема 3.6. Помощь гостям во время их проживания в гостинице	40. Лексический материал по теме.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	41. Глаголы в страдательном залоге. Отработка грам. материала.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	42. Отработка лексики, необходимой в ситуациях, когда гость обратился к сотруднику с проблемой потери ключа от номера.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	43. Гость интересуется о развлекательных услугах комплекса; отработка речевых структур.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	44. Иностранец хочет поговорить с гостем, но он не в номере; диалог.речь.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	45. Гость просит положить его драгоценность в сейф (на ресепшн); - иностранный представитель гостя с ограниченными возможностями (инвалид-колясочник) обращается к сотруднику ресепшн, просит помощи, испытывает трудность с подъемом на гостиничный этаж; речевые	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10

	46. Гость спрашивает о времени работы прачечной; иностранный гость хочет заказать еду в номер, так как служба ресторана не отвечает, хочет что-нибудь легкое и чай; Лексика; речевые структуры.	2	ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 9, ОК 10
	47. В номере у иностранного гостя сломался туалет, нужен техник. Диалог, речь.	2	ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 9, ОК 10
Тема 3.7. Информация о туристских объектах в месте пребывания	48. Лексический материал по теме. Отработка речевых структур.	X	ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 9, ОК 10
	49. Отработка лексики: иностранный гость спрашивает о достопримечательностях города, гость хочет провести там выходные. Признаки глаголов Past Perfect, Past Continuous, Future in the Past;	2	ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 9, ОК 10
	50. Гость хочет узнать об особенностях кухни в ресторанах отеля; сост. диалог,	2	ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 9, ОК 10
	51. Гость хочет провести день в Москве, он спрашивают про программу с историческими достопримечательностями. Отработка речевых структур.	2	ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 9, ОК 10
	52. Иностранному гостю спрашивают, куда можно поехать с ребенком, он хочет провести день за городом. Речевые структуры; Признаки и значения слов и словосочетаний с формами на -ing без обязательного различения их функций.	2	ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 9, ОК 10
	53. Иностранному гостю пишет статью в журнале о русской кухне, хочет посетить какой-нибудь ресторан для поиска информации; речевые структуры.	2	ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 9, ОК 10
	54. Иностранному гостю хочет взять машину на прокат для поездки по городу на завтра; лексика; речевые структуры.	2	ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 9, ОК 10
	55. Иностранному гостю хочет узнать о лучших магазинах для шопинга, он заинтересован в том, чтобы купить сувениры. Лексика; речевые структуры.	2	ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 9, ОК 10
Тема 3.8. Экстраординарные и неожиданные ситуации гостей в месте проживания	56. Лексический материал по теме. Работа в группах; примерная ситуация - иностранный гость подходит на ресепшн и сообщает, что в номере прорвало трубу и затопило комнату и коридор. Речевые структуры;	2	ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 9, ОК 10
	57. Повреждено имущество гостя, требуется немедленное решение проблемы; речевые структуры; - инфинитив и инфинитивные обороты и способы передачи их значений на родном языке	2	ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 9, ОК 10
	58. Требуется срочная медицинская помощь; речевые структуры; признаки и значения слов и словосочетаний с формами на -ing без обязательного различения	2,	ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 9, ОК 10
	59. Гость жалуется на потерю ювелирных изделий; требует книгу жалоб и вызова наряда полиции. Речевые структуры.	2	ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 9, ОК 10
	60. Гость жалуется на плохую уборку номера; гость предъявляет претензии к работе прачечной. Речевые структуры.	2	ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 9, ОК 10
	61. Вызов пожарной бригады - задымление в номере.	2	ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 9, ОК 10

	62. Ролевые игра «Не адекватный посетитель пытается зайти в номер к гостю отеля»	2	ОК 2, ОК3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	Самостоятельная работа - разработка ролевой игры по теме.	2	
	Всего в 5 семестре:	48	
	63. Моя профессия. Лексика, разговорные клише. Устная речь по теме.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК
Тема 3.9 Профессиональная этика. Поведение работника гостиницы. Профессиональный имидж.	64. Устройство на работу. Должности; ответственность. Лексика. Речевые	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК
	65. Собеседование. Дресс-код. Лексика, речевые структуры.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК
	66. Конструкция to have (get) something done; отработка лексики, необходимой в ситуациях, когда проводятся мероприятия Event Marketing, public relations в целях повышения имиджа гостиницы перед иностранными гостями и партнерами.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	67. Работа с текстами проф.направленности; аннотирование текста.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК
	68. Современная индустрия гостеприимства. Глоссарий. Устная речь.	2	ОК 2, ОК3, ОК5, ОК 9, ОК
	69. Деловая поездка. Лексика. Вопросительные предложения.	2	ОК 2, ОК3, ОК5, ОК 9, ОК
	70. Заказ билетов. Лексика, разговорные клише. Диалогическая речь.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК
	71. Прибытие в аэропорт. Посадка в самолёт. Диалогическая речь.	2	ОК 2, ОК3, ОК5, ОК 9, ОК
	72. Прокат автомобиля. Лексика. Диалогическая речь.	2	ОК 2, ОК3, ОК5, ОК 9, ОК
	73. Посещение выставки, музея. Разговорные клише.	2	ОК 2, ОК3, ОК5, ОК 9, ОК
	74. Визитная карточка; резюме; автобиография. Составление документов.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК
	75. Должностные обязанности (инструкции). Составление должностной	2	ОК 2, ОК3, ОК5, ОК 9, ОК
	76. Оборудование: номеров, ванной комнаты и т.д.	2	ОК 2, ОК3, ОК5, ОК 9, ОК
	77. Ролевая игра «Прибытие в гостиницу».	2	ОК 2, ОК3, ОК3, ОК 9, ОК
	78. Деловая встреча (переговоры); подготовка, ведение; дресс-код.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК
	79. Деловая корреспонденция. Деловое письмо. Требования к написанию деловых писем.	2	ОК 2, ОК3, ОК5, ОК 9, ОК 10
	80. Деньги. Наличные, банковские карты; оплата счетов.	2	ОК 2, ОК3, ОК3, ОК 9, ОК
	81. Практика в написании деловых писем.	2	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК
	Самостоятельная работа - подготовка буклета «Дресс-код».	2	ОК 2, ОК3, ОК5, ОК 9, ОК
	82. Дифференцированный зачёт.	2	ОК 2, ОК3, ОК5, ОК 9, ОК
	Всего в 6 семестре	42	ОК 2, ОК3, ОК5, ОК 9, ОК
	Итого:	172	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.

3.1. Требования к минимальному материально техническому обеспечению.

Для реализации программы дисциплины используются кабинеты иностранных языков.

Оборудование учебных кабинетов: грамматические таблицы; карты стран изучаемого языка; раздаточный материал.

Используются технические средства мультимедийной аудитории.

3.2. Информационное обеспечение обучения.

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

Основные источники:

1. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса. Учеб.пособие. М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 144 с.

2. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 218 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12054-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456345>.

Дополнительные источники:

1. Агабекян И.П. Английский язык для ссузов : учебное пособие, И. П. Агабекян –Москва : Проспект, 2014. – 288 с.

2. Агабекян И.П., Английский язык. Сервис и туризм. Учеб.пособие, 2-е изд., М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К*», 2013г., 309с.

3.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

1. list-english.ru/

2. www.english.ru

3. www.foreign-languages.com.

4. www.efl.ru.

5. Методические рекомендации по дисциплине находятся в ИЭОС вуза

<https://ngiei.ru/enrol/index.php?id=14339>

3.4. Базы данных, информационно- справочные и поисковые системы.

- Справочная правовая система «Консультант Плюс» [Электронный ресурс].

- Электронные переводчики;

- Электронная библиотека

3.5. Программное обеспечение.

- Текстовый редактор (Microsoft Word, Microsoft Excel);

- Графические редакторы (Microsoft Power Point).

3.6. Перечень информационных технологий

- Мультимедийные технологии (электронные презентации);

- Интерактивные технологии (работа в группах, занятия-конференции, ролевые игры и т.д.)

- Использование Единой информационно-образовательной среды вуза;

- Электронное тестирование (в т. ч. дистанционное).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль знаний студентов проводится в форме текущего и промежуточного контроля.

Целью всех форм контроля является проверка (устная и письменная) уровня владения студентами изученным языковым материалом и степенью сформированных навыков и умений в различных видах речевой деятельности.

Промежуточный контроль проводится в форме зачёта в четвёртом семестре и в форме дифференцированного зачёта в шестом семестре.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия (№ занятия и темы)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	Критерии оценки
- Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы	Темы 1.1.-3.9; занятия 1-82;	лексические диктанты; - диалог. речь	Правильное построение простых предложений, диалогов в утвердительной и вопросительной форме.

-Основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)	Темы 1.2; 2.2; 2.3; 2.4; 2.5; 2.6; 2.7; 3.1; 3.2; 3.3; 3.4; 3.6; 3.7; 3.8; 3.9. Занятия: 5, 7, 9,11,17,21,25,26, 43-46; 51-58; 66-77;	выполнение лексических упражнений ; - диалог. речь - беседа на заданную тему;	-Владение лексическим и грамматическим минимумом; -Уместное использование лексических единиц и грамматических структур
- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;	Темы 1.1.-3.9; занятия 1-82;	- лексические диктанты; - беседа -диалогические высказывания	Адекватное использование профессиональной терминологии на иностранном языке; - Логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании.
-особенности произношения;	Темы 1.1.-3.9; занятия 1-82;	беседы на заданную тему; - презентации -диалогические высказывания	-демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор.
-правила чтения текстов профессиональной направленности;	Тема 3.1;-занятие 20-24; Тема 3.2.- занятие 25-28;Тема 3.9; занятия 78-81;	- работа над текстами; - составление сообщений; -беседа на заданную тему; поиск заданной информации по содержанию текстов; - пересказ;	Уместное использование лексических единиц и грамматических структур; -понимание текстов на базовые профессиональные темы; -умение пользоваться словарями;
-понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);	Темы 1.1.-3.9; занятия 1-82;	-практика в устной речи; -ролевые игры; -диалогические высказывания;	-демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор. -Соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче. - Логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании.
-понимать тексты на базовые профессиональные темы;	Тема 3.1;-занятие 20-24; Тема 3.2.- занятие 25-28; Тема 3.9; занятия 78-81;	- работа над текстами; - составление сообщений; -беседа на заданную тему; поиск заданной информации по содержанию текстов; - пересказ;	Уместное использование лексических единиц и грамматических структур; -понимание текстов на базовые профессиональные темы; -умение пользоваться словарями;
-участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;	Темы 1.1.-3.9; занятия 1-82;	-практика в устной речи; -ролевые игры; -диалогические высказывания; -составление презентаций;	- Логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании.

-строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;	Темы 1.1.-3.9; занятия 1-82;	-практика в устной речи; -ролевые игры; -диалогические высказывания;	- Логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании. - Уместное использование лексических единиц и грамматических структур;
кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);	Темы 1.1.-3.9; занятия 1-82;	-- выполнение лексических и грамматических упражнений; - практика в устной речи; -беседа на заданную тему; - диалог;	- Адекватное использование профессиональной терминологии на иностранном языке - Логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании.
писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;	Тема 3.9; занятия 79-81;	-выполнение грамм. упр. - написание писем;	Уместное использование лексических единиц и грамматических структур

5. Интерактивные формы обучения.

Основные виды и формы деятельности: *Интерактивные методы обучения* – система правил организации продуктивного взаимодействия обучающихся между собой и с преподавателем в форме учебных, деловых, ролевых игр и дискуссий, при которых происходит освоение нового опыта и получение новых знаний. Интерактивное обучение – это, прежде всего, диалоговое обучение, в ходе которого осуществляется взаимодействие учителя и ученика (преподавателя - студента). Общение «преподаватель-студент» (а так же студент- студент) проходит в виде беседы, диалогической речи, организации групповой работы (ситуативный диалог), организации самостоятельной учебно-познавательной деятельности, выполнение проекта, презентации. В качестве интерактивных используются следующие методы преподавания: кластер («карта понятий», «ассоциограмма»), «цепочка пожеланий», «незаконченное предложение», работа в парах, «экскурсия», интервью, дискуссия, обсуждение проблемы, обсуждение презентаций и сообщений студентов; лексические игры (диктанты, лексический футбол, «Снежный ком»), занятия – конференции и т.д.

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид занятия (практические)	Используемый метод
1.	Тема 1.1. Описание людей: друзей, родных и близких и т.д. (внешность, характер, личностные качества)	2	Зан.1.-Внешность человека.	Диалоги, беседа
2.	Тема 1.2. Межличностные отношения дома, в учебном заведении, на работе	4	Занятия 3,4.	- диалоги - лексический футбол.
3.	Тема 2.1 Повседневная жизнь условия жизни, учебный день, выходной день	4	Занятия 5, 6.	- диалоги; - лексический футбол;
4.	Тема 2.3. Российская Федерация. Государственное устройство, правовые институты. Столица (Москва). Достопримечательности.	2	Занятие 9,10.	-диалоги; - презентации;
5.	Тема 2.4. Великобритания. Лондон. Государственное устройство. Культурные и национальные традиции, обычаи и праздники	6	Занятия № 11-12;	- презентации; - диалоги; - «Снежный ком»;

6.	Тема 2.5. США. Вашингтон. Государственное устройство. Культурные и национальные традиции, обычаи и праздники.	6	Занятия № 13-14;	- презентации; - «Снежный ком»;
7.	Тема 2.7. Компьютер. Интернет		Занятие 17-19;	- лексический футбол;
8.	Тема 3.1. Виды услуг индустрии гостеприимства	2	Занятие 20.	- «снежный ком»;
9.	Тема 3.2. Профессии в индустрии гостеприимства. Личностные качества, необходимые для профессии.	6	Занятия 25-28;	- лексический футбол; - «снежный ком»; - беседа;
10.	Тема 3.3 Функциональные обязанности работников индустрии гостеприимства.	8	Занятия 29-32;	- лексический футбол; - «снежный ком»; - диалоги;
11.	Тема 3.4. Телефонные переговоры в процессе предоставления гостиничных услуг	6	Занятия 33-34;	-диалоги;
12.	Тема 3.5. Процедуры бронирования гостиничных услуг	4	Занятия 35-38;	- диалоги;
13.	Тема 3.6. Помощь гостям во время их проживания в гостинице.	10	Занятия 40-47;	- диалоги;
14.	Тема 3.7. Информация о туристских объектах в месте пребывания	12	Занятия 48-55;	-диалоги;
15.	Тема 3.8.Экстраординарные и неожиданные ситуации гостей в месте проживания.	8	Занятия 56-62;	- диалоги; - ролевая игра;
16.	Тема 3.9 Профессиональная этика. Поведение работника гостиницы. Профессиональный имидж.	8	Занятия 63, 64, 68, 75, 80.	- диалоги; - ролевая игра;

Министерство образования, науки и молодёжной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Институт транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«28» мая 2018 г., протокол №7
Зав. Кафедрой
Е.В.Ильичёва

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

«Иностранный язык в профессиональной деятельности»

специальность **43.02.14, «Гостиничное дело»** (квалификация «специалист по
гостеприимству»)
базовая подготовка

Воротынец
2019

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

[illegible]

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

Код контролируемой и наименование компетенции (или её части)	Показатели освоения (результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций							
		Текущий контроль						Дифферен. зачёт	Итого
		Диалог. речь	Беседа	Лексич. упражн.	Презентац.	Ролев. игра	Работа с текстами		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Знать: основные направления организации собственной деятельности. уметь: общаться(устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы; владеть: лексическим (1200-1400 лексических единиц) и грамматическим минимумом, необходимым для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности.	1	1	1	1	2	1	3	10
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Знать: задачи профессионального и личностного развития; уметь: общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы; владеть: лексическим (1200-1400 лексических единиц) и грамматическим минимумом, необходимым для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности.	1	1	1	1	2	1	3	10
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Знать: методологию получения и поиска информации; уметь: профессионально пользоваться словарями, справочниками и другими источниками информации; Владеть: лексическим минимумом, необходимым для овладения устными формами профессионального общения на иностранном языке;	1	1	1	1	2	1	3	10
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Знать: виды ИТ; уметь: пользоваться современными компьютерными переводческими программами; Владеть: правилами пользования электронными словарями;	1	1	1	1	2	1	3	10
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Знать: методологию получения и поиска информации; уметь профессионально пользоваться словарями, справочниками и другими источниками информации; владеть: лексическим (1200-1400 лексических единиц) и грамматическим минимумом, необходимым для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности.	1	1	1	1	2	1	3	10

Критерии оценивания компетенций:

№ п/п	Код контролируемой компетенции (или её части)	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций.			
		Не сформирована (менее 5 баллов)	Начальный (5-6 баллов)	Базовый (7-8 баллов)	Продвинутый (9-10 баллов)
1	2	3	4	5	6
1.	ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	<i>Не знает</i> основные направления организации собственной деятельности.	<i>Слабо знает</i> основные направления организации собственной деятельности.	<i>хорошо знает</i> основные направления организации собственной деятельности.	С высокой степенью научной объективности объясняет основные направления организации собственной деятельности.
		<i>Не может</i> общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы;	<i>С трудом может</i> общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы;	<i>умеет</i> общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы; Речь иногда неоправданно паузирована. В отдельных словах допускаются фонетические ошибки (замена, английских фонем сходными русскими). Общая интонация обусловлена влиянием родного языка.	Умеет вести беседу профессиональной направленности на иностранном языке. Речь звучит в естественном темпе, нет грубых фонетических ошибок.
		<i>не владеет</i> лексическим и грамматическим минимумом, необходимым для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности.	<i>слабо владеет</i> лексическим и грамматическим минимумом, необходимым для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности.	<i>владеет</i> лексическим и грамматическим минимумом, необходимым для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности.	В совершенстве владеет лексическим и грамматическим минимумом, необходимым для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности. (1200-1400 лексических единиц)
2	ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	<i>Не знает:</i> задач профессионального и личностного развития;	<i>Слабо знает</i> задачи профессионального и личностного развития;	<i>хорошо знает</i> задачи профессионального и личностного развития;	С высокой степенью научной объективности объясняет основные направления организации собственной деятельности.
		<i>Не уметь:</i> общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы;	<i>С трудом может</i> общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы;	<i>умеет</i> общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы;	Умеет вести беседу профессиональной направленности на иностранном языке. Речь звучит в естественном темпе, нет грубых фонетических ошибок.
		<i>Не владеет:</i> лексическим (1200-1400 лексических единиц) и грамматическим минимумом, необходимым для чтения и перевода (со	<i>слабо владеет</i> лексическим и грамматическим минимумом, необходимым для чтения и перевода (со словарем) иностранных	Речь иногда неоправданно паузирована. В отдельных словах допускаются фонетические ошибки (замена, английских фонем сходными русскими). Общая интонация	В совершенстве владеет лексическим и грамматическим минимумом, необходимым для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов

		словарем) иностранных текстов профессиональной направленности.	текстов профессиональной направленности.	обусловлена влиянием родного языка.	профессиональной направленности. (1200-1400 лексических единиц)
3	ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Не знает: методологию получения и поиска информации;	Слабо знает методологию получения и поиска информации;	Хорошо знает методологию получения и поиска информации;	В совершенстве знает: методологию получения и поиска информации;
		Не умеет: профессионально пользоваться словарями, справочниками и другими источниками информации;	С трудом может профессионально пользоваться словарями, справочниками и другими источниками информации;	Хороший уровень умения профессионально пользоваться словарями, справочниками и другими источниками информации;	Отличные умения профессионально пользоваться словарями, справочниками и другими источниками информации;
		Не владеет: лексическим минимумом, необходимым для овладения устными формами профессионального общения на иностранном языке;	Слабо владеет лексическим минимумом, необходимым для овладения устными формами профессионального общения на иностранном языке;	Владеет лексическим минимумом, необходимым для овладения устными формами профессионального общения на иностранном языке;	В совершенстве владеет: лексическим минимумом, необходимым для овладения устными формами профессионального общения на иностранном языке;
4.	ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Не знает виды ИТ;	Слабо знает виды ИТ;	Хорошо знает виды ИТ;	С высокой научной обоснованностью владеет ИТ;
		Не умеет пользоваться современными компьютерными переводческими программами;	С трудом может пользоваться современными компьютерными переводческими программами;	Хороший уровень умений пользоваться современными компьютерными переводческими программами;	Отличные умения в использовании современных компьютерных переводческих программ;
		Не владеет правилами пользования электронными словарями;	С трудом может пользоваться правилами пользования электронными словарями;	Владеет правилами пользования электронными словарями;	В совершенстве владеет правилами пользования электронными словарями;
5.	ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Не знает методологию получения и поиска информации;	слабо знает методологию получения и поиска информации;	хорошо знает методологию получения и поиска информации;	Отлично знает методологию получения и поиска информации;
		Не умеет профессионально пользоваться словарями, справочниками и другими источниками информации;	Слабо может профессионально пользоваться словарями, справочниками и другими источниками информации;	умеет профессионально пользоваться словарями, справочниками и другими источниками информации;	профессионально пользуется словарями, справочниками и другими источниками информации;
		Не владеет лексическим (1200-1400 лексических единиц) и грамматическим минимумом, необходимым для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности.	Слабо владеет лексическим минимумом, необходимым для овладения устными формами профессионального общения на иностранном языке;	владеет лексическим (1200-1400 лексических единиц) и грамматическим минимумом, необходимым для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности.	В совершенстве владеет лексическим (1200-1400 лексических единиц) и грамматическим минимумом, необходимым для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности.

Министерство образования, науки и молодёжной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Нижегородский государственный инженерно-экономический
университет»**

Институт транспорта, сервиса и туризма

Кафедра «Сервис»

(наименование кафедры)

Тематика диалогов. (групповая работа)

№ п/п	Изучаемая тема	Тема диалога	Формируемые компетенции
1	Тема 1.2 Межличностные отношения	- моя семья - семейный отдых	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
2	Тема 2.1. Повседневная жизнь условия жизни, учебный день, выходной день	- мой распорядок дня.	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
3	Тема 2.3. Российская Федерация	- достопримечательности Москвы	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
4.	Тема 2.4. Великобритания.	- территория страны	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
5.	Тема 3.3 Функциональные обязанности работников индустрии гостеприимства.	- работников службы приёма; - администратора ресторана	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
6.	Тема 3.4. Телефонные переговоры в процессе предоставления гостиничных услуг	-бронирование номеров; -конференц.зала; - обслуживание в номере;	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
7.	Тема 3.5. Процедуры бронирования гостиничных услуг	- Бронирование по телефону; - прямое бронирование. - бронирование с детьми; типы питания; - запрос бронирования от тур.агента; корпорат.партнёра	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
8.	Тема 3.6. Помощь гостям во время их проживания в гостинице	- проблема потери ключа от номера; - информация о развлекательных услугах комплекса; - гость хочет заказать еду в номер; - гость просит положить его драгоценность в сейф;	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
9.	Тема 3.7. Информация о туристских объектах в месте пребывания	- гость спрашивает о достопримечательностях города; - гость хочет узнать об особенностях кухни в ресторанах отеля; - куда можно поехать с ребенком	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
10.	Тема 3.8.Экстраординарные и неожиданные ситуации гостей в месте проживания.	- Повреждено имущество гостя; - требуется срочная медицинская помощь; - гость жалуется на потерю ювелирных изделий; - гость жалуется на плохую уборку номера;	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
11.	Тема 3.9. Профессиональная этика. Поведение работника гостиницы. Профессиональный имидж.	- устройство на работу; - деловая поездка; - заказ билетов; - прибытие в аэропорт; посадка в самолёт; - прокат автомобиля; - посещение выставки;	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10

Критерии оценивания

№	Требования к работе	Баллы
1	Навыки устной речи	0,25
2	Использование готовых языковых средств.	0,25
3	Правильное использование грамматических норм языка.	0,25
4	Уровень раскрытия темы диалога.	0,25
	Итого:	1

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области

Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Нижегородский государственный инженерно-экономический
университет»**

Институт транспорта, сервиса и туризма

Кафедра «Сервис»
(наименование кафедры)

Тематика бесед.

№ п/п	Изучаемая тема	Тема беседы.	Формируемые компетенции
1.	Тема 1.1. Описание людей...	- Мои родные, близкие.	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
2.	Тема 2.1. Повседневная жизнь условия жизни, учебный день, выходной день	- Мой распорядок дня.	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
3.	Тема 2.2. Новости, средства массовой информации.	- Новости. Средства массовой информации.	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
4.	Тема 2.3. Российская Федерация	- Геогр. положение; природн. ресурсы; климат; территория.	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
5.	Тема 2.4. Великобритания.	- Геогр. положение; природн. ресурсы; климат; территория	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
6.	Тема 2.5. США.	- Геогр. положение; природн. ресурсы; климат; территория	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
7.	Тема 2.6. Образование в России и за рубежом	- Система образования в России; - Образование в стране изучаемого языка (по выбору)	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
8.	Тема 2.7. Компьютер. Интернет	- компьютер;	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
9.	Тема 3.2. Профессии в индустрии гостеприимства	- Профессии в индустрии гостеприимства: гостин., рестор., турист. бизнес	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
10.	Тема 3.3 Функциональные обязанности работников индустрии гостеприимства	- обязанности работников индустрии гостеприимства	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
11.	Тема 3.9 Профессиональная этика	- моя профессия; - современная индустрия гостеприимства; - деньги; наличные, банковские карты;	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10

Критерии оценивания.

№ п/п	Требования к работе	Баллы
1	Навыки устной речи	0,25
2	Использование готовых языковых средств.	0,25
3	Правильное использование грамматических норм языка.	0,25
4	Уровень раскрытия темы беседы.	0,25
	Итого:	1

Министерство образования, науки и молодёжной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Нижегородский государственный инженерно-экономический
университет»**

Институт транспорта, сервиса и туризма

Кафедра «Сервис»
(наименование кафедры)

Лексические упражнения.

Формы лексических упражнений:

«Снежный ком» проводится с целью проверки умений и навыков студентов в построении связанного монологического высказывания по заданной теме.

Пример – тема «Времена года». 1-ый студент называет предложение – I like summer best of all.

2-ой студент повторяет предложение первого студента и добавляет к нему своё предложение;

3-ий студент повторяет два предыдущих предложения и добавляет к ним своё предложение.

Таким образом (если в группе 15 человек) 15-ый студент повторяет 14 предыдущих предложений и завершает построенное высказывание своим предложением.

Подобную беседу может начать и преподаватель.

Данный вид упражнений помогает проверить не только владение студентами лексическим материалом, но и тренирует внимание обучающихся.

«Лексический футбол» проводится с целью проверки знаний студентами лексики по изучаемым темам.

Методика проведения – в форме устного опроса; преподаватель называет слова на русском языке, студенты должны мгновенно назвать их на английском языке; или - преподаватель называет их на английском языке, студенты быстро называют их на русском языке.

«Лексический диктант» проводится с целью проверки знаний студентами лексики по изучаемым темам и грамотности в написании.

Преподаватель называет слова на русском языке, студенты должны написать их на английском языке; или- преподаватель называет их на английском языке, студенты пишут их на русском языке.

№ п/п	Изучаемая тема	Вид упражнения	Формируемые компетенции
1.	Тема 1.1. Описание людей:	- Лексич. диктант	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
2.	Тема 1.2. Межличностные отношения	- Лексич. диктант	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
3.	Тема 2.1Повседневная жизнь условия жизни, учебный день, выходной день	- лексич.футбол	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
4.	Тема 2.2.Новости, средства массовой информации.	- «Снежный ком»	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
5.	Тема 2.3. Российская Федерация.	«Снежный ком»	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
6.	Тема 2.4. Великобритания. Культурные и национальные традиции, обычаи и праздники	«Снежный ком»	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
7.	Тема 2.5. США. Вашингтон.	Лексич. диктант	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
8.	Тема 2.7. Интернет.	- лексич.футбол	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
9.	Тема 3.1. Виды услуг индустрии гостеприимства.	- лексич.футбол «Снежный ком»	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
10.	Тема 3.2. Профессии в индустрии гостеприимства.	- лексич.футбол «Снежный ком»	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
11.	Тема 3.7. Информация о туристских объектах в месте пребывания.	- Лексич. диктант	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10

Критерии оценивания.

№ п/п	Требования к работе	Баллы
1.	Владение лексикой	0,5
2.	Правильное написание слов и фраз.	0,5
Итого:		1

Министерство образования, науки и молодёжной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Нижегородский государственный инженерно-экономический
университет»**
Институт транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»
(наименование кафедры)

ПРАВИЛА ПОДГОТОВКИ ПРЕЗЕНТАЦИИ НА ИНОСТРАННОМ ЯЗЫКЕ

Презентация состоит из 3-х частей:

- 1) введение;
- 2) основная часть;
- 3) заключение.

Во введении вы должны:

- a) представиться аудитории;
- b) назвать тему своей презентации;
- c) сформулировать актуальность и цель своей презентации;
- d) сказать о характере и структуре презентации;
- e) озвучить продолжительность презентации;
- f) сформулировать в одном предложении основную идею презентации.

Основная часть состоит из 2-4 частей, которые тесно и логически связаны друг с другом.

- a) Придумайте название вашей презентации. Оно может быть или в форме вопроса (общего или специального), или в форме утверждения.
- b) Название презентации обуславливает её характер.
- c) Сформулируйте основную идею вашей презентации, т.е. такое утверждение, которое раскрывает суть всего вашего выступления. Оно должно быть составлено таким образом, чтобы к нему можно было поставить вопросы, и тем самым стимулировать раскрытие подтемы. Ответы на эти вопросы и будут частями вашего выступления.
- d) Каждый параграф основной части начинается с главного предложения, в котором формулируется о ком или о чём пойдет речь в этой части.

Заключение обычно состоит из 2-4 предложений обобщающего характера и обязательно содержит ответ на вопрос, который выносился в название презентации.

Презентация - это публичное выступление, поэтому необходимо выбирать языковые средства, которые характерны для устной речи, а именно:

- 1) предложения не должны быть очень длинными;
- 2) если вы берете предложения из текста, то адаптируйте их к устной речи, а именно:
 - a) перефразируйте, сделайте их короче;
 - b) конструкции в пассивном залоге замените на активный;
 - c) не используйте большое количество незнакомых слов.
- 3) Для презентации лучше всего использовать аутентичный иностранный текст, который содержит уже готовые языковые средства, характерные для данного языка.

№ п/п	Изучаемая тема	Тема презентации	Формируемые компетенции
1.	Тема 2.3.Российская Федерация	Москва. Достопримечательности.	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
2.	Тема 2.4.Великобритания.	-Культурные и национальные традиции, обычаи и праздники	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
3.	Тема 2.5. США.	- Вашингтон. - Страна изучаемого языка. (по выбору)	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
4.	Тема 3.1. Виды услуг индустрии гостеприимства	- Современная индустрия гостеприимства. - Виды гостиниц.	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10

Критерии оценивания:

№	Требования к работе	Баллы
1.	Структура презентации	0,25
2.	Навыки устной речи	0,25
3.	Использование готовых языковых средств, характерных для английского языка.	0,25
4.	Адаптация предложений из текста к устной речи.	0,25
5.	Правильное использование грамматических норм языка.	02,5
6.	Актуальность, идея презентации.	0,25

	Итого:	1

Министерство образования, науки и молодёжной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Нижегородский государственный инженерно-экономический
университет»**

Институт транспорта, сервиса и туризма

Кафедра «Сервис»

(наименование кафедры)

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ В ГРУППАХ (ролевые игры)

Работа в группах организуется по принципу командно-игровой деятельности.

Группы студентов формируются преподавателем на занятии с учетом психологической совместимости студентов. При этом в каждой группе должны быть сильный, средний и слабый студент (если группа состоит из трех студентов).

Группе дается одно задание, но при его выполнении предусматривается распределение ролей между членами группы (роли обычно распределяются самими студентами).

Оценивается работа не одного студента, а всей группы (т.е. оценка ставится одна на всю группу). При этом в ряде случаев можно предоставить, ребятам самим оценивать результаты (особенно промежуточные) своего труда.

Студенты сами выбирают кто будет из группы отчитываться за задание. В ряде случаев это может быть слабый студент. Если слабый студент в состоянии обстоятельно изложить результаты совместной работы группы, ответить на вопросы других групп, значит, цель достигнута и группа справилась с заданием, ибо цель любого задания – не формальное его выполнение (правильное/ неправильное решение), а овладение материалом каждым студентом группы.

№ п/п	Изучаемая тема	Тема ролевой игры	Формируемые компетенции
1.	Тема 3.8.Экстраординарные и неожиданные ситуации гостей в месте проживания.	- «Не адекватный посетитель пытается зайти в номер к гостю отеля»	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10
2.	Тема 3.9 Профессиональная этика. Поведение работника гостиницы. Профессиональный имидж.	- «Прибытие в гостиницу». - Деловая встреча (переговоры); подготовка, ведение	ОК 2, ОК.3, ОК5, ОК 9, ОК 10

Групповая работа по теме "Прибытие в гостиницу. 10 правил проведения деловых переговоров"

Основные аспекты и цели игры:

а. Учебно-практический аспект, когда учащиеся овладевают основами “делового” английского языка как средством общения и должны научиться им пользоваться в устной и письменной формах.

б. Воспитательный аспект обучения предполагает формирование нравственности, ответственности, деловой этики.

в. Образовательный аспект обучения подразумевает приобретение базовых знаний о проведении переговоров; структуре различных фирм и организаций; финансово-банковских документов.

г. Развивающий аспект предполагает развитие умения общаться.

Моделирование жизненной ситуации переговоров между организациями с выбором студентов оптимального варианта решения проблемы и ее реализации **предполагает:**

а. Самостоятельное составление диалогов

б. Моделирование проблемной ситуации и поиск путей решения проблемы

в. Материалы для поэтапного развития игры:

1. Вступительная часть: начало переговоров, составление студентами первого диалога;

2. Главная часть: основная задача переговоров (покупка оборудования), составление второго диалога;

3. Заключительный этап-подготовка материала к ролевой игре с использованием диалогов.

На каждом этапе предварительно прорабатывается соответствующая лексика и материал для использования в ситуативных диалогах.

Студенты делятся на пары по 2 человека. Каждой паре дается задание составить диалог по одной из предложенных тем, используя лексические единицы, изученные на практических занятиях.

Критерии оценивания:

№ п/п	Требования к работе	Баллы
1.	Навыки устной речи	0,5
2	Использование готовых языковых средств.	0,5
3.	Правильное использование грамматических норм языка.	0,5

4	Уровень раскрытия условий игры.	0,5
	Итого:	2

Министерство образования, науки и молодёжной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Нижегородский государственный инженерно-экономический
университет»**

Институт транспорта, сервиса и туризма

Кафедра «Сервис»

Задания для дифференцированного зачёта.

6-ой семестр

Грамматические задания:

1. Вставьте пропущенные глаголы to be (am, is, are), to have (have, has).

1. I ... a pupil. 2. You ... a student. 3. She ... a teacher. 4. Who ... you? I ... Alex Smith. 5. What ... Mr. Brown? 6. Mr. Brown ... a businessman. 7. Mrs. Brown ... a housewife. 8. Where ... Mrs. Brown? She ... out. 9. Their children ... at school now. 10. ... you a student? No, I ... not a student, I ... a pupil. 11. ... Max a pupil? No, he ... a student. 12. I ... afraid, I ... not ready for the lesson. 13. We ... sorry for being late. 14. The flowers ... in the vase. The vase ... on the table. 15. I ... not from the Ukraine. I ... Russian. 16. He ... not in the classroom. May be he ... in the library. 17. The Browns ... a son and a daughter. 18. ... you a computer? No, I ... not. But my brother 19. My uncle ... a nice car. It ... of red colour. 20. ... you any English books? No, I ... not. My aunt ... some. She ... an English teacher. The books ... in her bookcases. 21. I ... fond of reading and ... many detective stories. 22. My friend ... a beautiful dog. His name ... Rex. 23. I ... not afraid of dogs. I like dogs and ... a very clever dog.

2. Дайте ответы на следующие вопросы по образцу.

Образец: Is it as warm in April as in May? – No, it's warmer in May than in April.

1. Is it as cold in November as in December?
2. Is Edinburgh as large as London?
3. Is your bedroom as light as your sitting-room?
4. Is the Moon as big as the Sun?
5. Is it as sunny in April as in July?
6. Is a kilometre as long as a mile?
7. Are folk songs as popular as modern jazz?
8. Are days as cool as nights in summer?

3. Напишите следующие существительные во множественном числе, прочитайте и переведите их:

A. boy, girl, ship, watch, bus, life, eye, place, country, thief, week, shelf, fox, language, party, leaf, dress, day, glass, wall, night, bush, kite, ray, key, roof, train;
B. child, man, tooth, foot, mouse, woman, goose, sheep, means.

4. Определите функцию инфинитива в следующих предложениях.

A. – подлежащее; B. – часть сказуемого; C. – дополнение; D. – определение; E. – обстоятельство.

1. Give me something to eat. 2. Mike is always the first to come to school. 3. Nelly is too tired to go to the cinema. 4. Father told them to go there at once. 5. Your duty was to clean the blackboard. 6. I haven't got any time to do this work today.

5. Выберите подходящую по смыслу форму причастия из предложенных в скобках.

1. On the tower of Westminster Palace there is a big clock (A. – calling; B. – called) Big Ben and (A. – knowing; B. – known) all over the world. 2. Glasgow has the Art Gallery (A. – containing; B. – contained) fine collections of painting. 3. Twenty bridges (A. – crossing; B. – crossed) the Thames connect the two parts of London. 4. The legendary Liverpool musicians (A. – knowing; B. – known) as «the Beatles» were a great success in Great Britain. 5. The Tower of London (A. – building; B. – built) nine centuries ago was used as a strong fortress. 6. The national flag of Great Britain (A. – knowing; B. – known) as the Union Jack is made of three flags (A. – representing; B. – represented) England, Scotland and Northern Ireland.

6. Выберите способ передачи будущего времени из предложенных:

A – will; B – is going; C – are going.

1. He ... write a letter tomorrow. 2. We ... come to see him in the evening. 3. Mary ... have her holiday in May. 4. Pete ... to study at the Medical College. 5. We ... finish the secondary school in June. 6. After school my friend and I ... to enter the Military Institute. 7. In winter we ... study at the Preparatory Courses to the Institute. 8. Our Granny ... take care of little Kate while her parents are at the theatre. 9. He ... to pass his free time at the stadium. 10. It is late. They ... to hurry to bed.

7. Постройте специальные вопросы из данных вразброс слов, расставив их в правильном порядке.

1. time, his, always, in, is, lessons, for?
2. going, a, what, her, about, he, week, is, to, in, write, to?
3. about, did, speak, last, in, what, week, class, you?
4. this, you, read, how, month, books, have, many?
5. people, the, to, at, prefer, sometimes, do, study, why, library?
6. many, France, he, been, how, to, times, has?
7. kind, brave, we, of, call, people, what, do?
8. draws, which, them, well, of?
9. today, have, the, what, radio, heard, on, news, you?

10. USA, states, in, there, the, many, are, how?

8. Вставьте артикли в пропуски.

1. Who is ...President of the United States?
a) a; b) an; c) the; d) –
2. He is ...most intelligent student in the college.
a) a; b) an; c) the; d) –
3. He went to ...bed at 10 p.m.
a) a; b) an; c) the d) -
4. Dickens' father was sent to ... prison for debts.
a) a; b) an; c) the; d) -
5. She goes to ...school.
a) a; b) an; c) the; d) -
6. Where is ... Mississippi river?
a) a; b) an; c) the; d) –
7. Do you want to go to ... theatre with us?
a) a; b); c); d) -
8. What is ... capital of Italy?
a) a; b) an; c) the d) –
9. Is Paris in ... United Kingdom?
a) a; b) an; c) the; d) –
10. He has got... camera.
a) a; b) an; c) the; d) –

9. Выбрать правильную форму возвратных местоимений: (myself, itself, herself, yourself, themselves, ourselves, yourselves).

1. Do you ever (когда-нибудь) talk to ...? 2. They want to do it ... 3. She washed (мыла) ... 4. Will you answer the letter (письмо) ...? 5. I looked at ... in the mirror (зеркало). 6. We shall tell her ... 7. They have done (сделали) the task ... 8. She does not like to speak about (говорить об этом)... 9. The story ... is very good, but not the translation (перевод). 10. Children, do it ... 11. I shall ask him ...

10. Вставьте определённый или неопределённый артикль, где необходимо.

«_ sun had set._ sky was green and yellow. And against this sky suddenly appeared _ very strange little figure. It was _ short little man. He wore _cricket cap, _ overcoat, _ long stockings. »

_ Neva is _very beautiful river. It is in _ North of our country. _ Mont Blank, _ highest mountain in _ Europe. And which is _ highest mountain in _ North America? _ Mediterranean Sea lies to _ South of _ Europe and to _ North of _Africa. _ “Sedov” sailed on and on in _ Atlantic._ “Times” is _ bourgeois English newspaper. I don't like to drink _ coffee in _ evening. I always drink_ strong tea. Please, pass me _ tea, or it will get cold. No, _ milk isn't needed, _ piece of _ lemon will be much better. _ lemons you brought from _ Batumi are very good.

11. Вставьте артикль, где необходимо.

1. At the end of... busy day, sleep is the best tonic.
a) the b) a c) these d) -
2. We'll go for a walk if ... sun comes out.
a) a b) — c) the d) this
3. Could you give me...information I asked for in my letter?
a) the b) a c) an d) this
4. ...war is a terrible thing,
a) The b) — c) A d) These
5. I spent ... very interesting holiday in England.
a) the b) these c) a d) —
6. ...Grants are the couple with whom we are negotiating.
a) -b) The c) This d) Some
7. In the end there was ...war between two countries.
a) any b) the c) — d) a
8. ... two missing explorers have been found safe and sound.
a) - b)The c) That d) Some
9. ... *President* is the largest cruise ship in the world.
a) Some b) The c) A d) —
10. This is going to be fog and cold weather all next week.
a) a b) — c) the d) any
11. ...number of reporters were at the conference yesterday.
a) The b) This c) A d) -
12. ... number of applicants have already been interviewed.
a) The b) This c) - d) A
13. Please give me a cup of coffee with ... cream.
a) a b) the c) — d) any
14. Stella liked her job in London and she is hoping to find ... same sort of job in Newcastle.
a) the b) this c) — d) a

12. Вставьте прилагательные в скобках в правильную форму:

1. It is autumn; every day the air becomes (cold), the leaves (yellow).
2. This is the (beautiful) view I have ever seen in my life.
3. The weather got (bad) and (bad) every day.
4. Winter is (cold) season of the year.
5. Moscow is (large) than Tula.
6. Which is (long) day of the year?
7. The Alps are (high) mountain in Europe.
8. Even (long) day has an end.
9. It is one of (important) questions of our conference.
10. Your English is (good) now.
11. Who knows him (well) than you?
12. We have (little) interest in this work than you.
13. Health is (good) than wealth.
14. Victor worked (well) of all.
15. Today you worked (slowly) than usually.

13. Поставьте глаголы *start* (начинать), *take* (брать, взять), *eat* (есть), *think* (думать), *sleep* (спать), *go* (ходить, идти), *like* (нравиться), *drink* (пить), *write* (писать), *live* (жить) в Present Simple.

1. The serial on TV ... every day at 8 p.m.
2. The children ... milk with their meals.
3. Cats usually ... a lot.
4. Julie ... a letter to her mother once a week.
5. Om and Julie ... in a big city in the centre of the country.
6. Tourists (туристы) ... to Egypt to see the pyramids.

7. Jimmy always ... the bus to go to school.
8. We all know that children... sweets (конфеты).
9. Anne ... it's a good idea to do English exercises.
10. If you want to be healthy (быть здоровым), you must (должен) ... good food.

14. Выберите Present Simple или Present Continuous.

1. Every day July (take) the bus to go to her office.
2. At the moment you (do) an English exercise.
3. Tom and July (learn) English this year.
4. The Bank (open) at 9.30 every morning from Monday to Friday.
5. Our cousins (come) to see us next Sunday.
6. Om (read) the newspaper every morning on the train.
7. July usually (clean) the house on Sunday.
8. She (write) a letter to a client now.
9. July (speak) three languages: English, French and Spanish.
10. Today is Sunday. Tom and July (work) in their garden.

15. Выберите Present Simple или Present Continuous.

1. Every day July (take) the bus to go to her office.
2. At the moment you (do) an English exercise.
3. Tom and July (learn) English this year.
4. The Bank (open) at 9.30 every morning from Monday to Friday.
5. Our cousins (come) to see us next Sunday.
6. Om (read) the newspaper every morning on the train.
7. July usually (clean) the house on Sunday.
8. She (write) a letter to a client now.
9. July (speak) three languages: English, French and Spanish.
10. Today is Sunday. Tom and July (work) in their garden.

16. Составьте предложения из следующих слов.

1. Bed cat is hiding the under the;
2. Pupil he is new speaking the to;
3. Are crying you why?
4. A jacket wearing not I am;
5. Are going to now you work;
6. Again is my Pamela using textbook?
7. The today in helping is house mother Bruce his;
8. Bruce the at not working factory is;
9. You are news the watching;
10. TV not are a we watching movie on.

17. Вставьте глаголы, данные в скобках в Present Perfect.

1. Doctors (cure – лечить) many deadly disease.
2. English (become) one of the most popular courses at the university.
3. I think I (see) that movie before.
4. He (never travel) by train.
5. Joan (learn) two foreign languages.
6. Bill not (arrive – прибывать) yet.
7. Mary (love) chocolate since she was a little girl.
8. She (be) in England for six months.
9. James (not finish) his homework yet.
10. you (meet) him? – No, I never (meet) him.

18. Поставьте глаголы в скобках в Past Simple.

1. Yesterday evening I (not go) to the cinema with a friend.
2. He (go) to school last year?

3. Last night the concert (finish) at midnight.
4. The secretary (arrive) at the office this morning before her chief.
5. Tom (not give) a bicycle to his friend.
6. The train was at 8 p. m. so I (leave) home at 7 p. m.
7. Last Sunday was my mother's birthday, so I (make) a cake.
8. I (start) to learn English five years ago.
9. It (begin) to rain in the afternoon.

19. Выберите **must или **can't****

1. You've been travelling all day. You **must** be very tired.
2. That restaurant.....be very good. It is always full of people.
3. That restaurant.....be very good. It is always empty.
4. You are going on holiday next week. You be looking forward to it.
5. It rained every day during their holiday, so they.....have had a very nice time.
6. Congratulations on passing your exam. You be very pleased.
7. You got here very quickly. You.....have walked very fast.
8. Bill and Sue go away on holiday very often, so they.....be short of money.

20.. Какой глагол следует употребить:

1. Нам **пришлось** уйти с бейсбольного матча, так как мы боялись опоздать на последний автобус.
a) were to b) had to c) must d) should
2. Мы **должны** (договорились) встретиться у стадиона.
a) have to b) are to c) must d) ought to
3. Вы **должны** быть на занятиях в школе и за партой до того, как прозвонит звонок.
a) must b) have to c) ought to d) should
4. Вам **следует** делать домашнее задание ежедневно.
a) must b) have to c) should d) ought to e) are to
5. **Следует** стучаться перед тем, как Вы входите.
a) must b) ought to c) should d) have to e) are to
6. **Не нужно** (нет по расписанию) приходить сегодня на занятия.
a) don't have to b) mustn't c) are not d) needn't
7. Ученикам **запрещено** играть на улице.
a) must not b) don't have to c) needn't
8. Вам **не нужно** покупать эту книгу. Она у меня есть.
a) needn't b) mustn't

21. Пассивный залог.

1. Suede shoes must ...with a rubber brush.
A. are brushed B. have brushed C. be brushed D. brush
2. Has the doctor ... ?
A. been sent B. sent for C. been sent for D. being sent for
3. At first the stains on the coat...
A. were not taken notice B. were not taken notice of
C. were not taking notice of D. have not taken notice
4. He ... a good position-after graduating from college.
A. offered B. has been offered C. was offered D. was being offered
5. The actors ... attentively.
A. were listened for B. were listened at C. were listened to D. were listened
6. The room ... yet.
A. has not lived in B. has not been lived
C. has not been lived in D. has been lived in
7. She was so attractive that she ... by everybody.
A. was looked at B. looked for C. was looked D. had been looked

8. The floors ... be washed on Saturday.
A. have B. should C. are D. shall
9. Her old parents are helpless and must. . .
A. take care B. be taken care
C. be taking care of D. be taken care of
10. My friend....a cassette with the songs of this pop-group last week.
A. was given B. was given to C. had been given D. given

22. Переведите на английский язык:

Профессор, читающий лекцию
Студент, изучающий английский
Девочка, спрашивающая дорогу
Человек, предлагающий свою помощь
Мальчики, играющие на улице
Народ, строящий новую жизнь
Студент, сдающий экзамен.

Задания для устных ответов:

- Правила этикета: фразы приветствия, прощания и ответы на них; приглашения и ответы на приглашения; знакомства, предложения, извинения и ответы на них. Составить и воспроизвести диалог.
- Телефонный этикет. Составить и воспроизвести диалог.
- Резервирование номера в гостинице. Составить и воспроизвести диалог.
- Прибытие в гостиницу. Регистрация. Составить и воспроизвести диалог "Checking –in to a Hotel".
- Выписка из гостиницы. Составить и воспроизвести диалог "Checking –out from a Hotel".
- Резервирование столика в ресторане. Составить и воспроизвести диалог.
- В ресторане. Составить и воспроизвести диалог.
- Проблемы в гостинице. Пропал кошелек. Составить и воспроизвести диалог.
- Проблемы в гостинице. Пищевое отравление. Составить и воспроизвести диалог.
- Составить и воспроизвести диалог «Поиск объекта в отеле»
- Составить и воспроизвести диалог «Поиск объекта в городе» (музей)
- В ресторане. Семья с маленьким ребёнком зашли пообедать. Составить и воспроизвести диалог.
- Составить и воспроизвести диалог «В туристическом агентстве».
- Проблемы в гостинице. Задымление в номере. Вызов пожарной бригады. Составить и воспроизвести диалог.
- Проблемы в поездке. Не убран номер в отеле. Составить и воспроизвести диалог.
- Виды гостиниц. Устное сообщение.
- Индустрия гостеприимства. Устное сообщение.
- Резервирование билета. Составить и воспроизвести диалог.
- Прибытие в аэропорт. Посадка в самолёт. Составить и воспроизвести диалог.
- Прокат автомобиля. Составить и воспроизвести диалог.
- Room Service. Составить и воспроизвести диалог.
- Профессии в индустрии гостеприимства. Устное сообщение.

Критерии оценивания:

3 балла	<i>В совершенстве знает:</i> вариативность языка и стилистические особенности его функционирования; лексический минимум в объеме 1200 учебных лексических единиц общего и терминологического характера. <i>Отлично владеет:</i> иностранным языком с учётом характеристики профессиональной деятельности на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации. <i>С высокой точностью умеет:</i> выбирать грамматические структуры для оформления высказывания в соответствии с его видом и целями; повышать уровень лексико-грамматической корректности иноязычной речи;

2 балла	<i>Хорошо знает:</i> вариативность языка и стилистические особенности его функционирования; лексический минимум в объеме 1200 учебных лексических единиц общего и терминологического характера. <i>Умеет:</i> выбирать грамматические структуры для оформления высказывания в соответствии с его видом и целями; повышать уровень лексико-грамматической корректности иноязычной речи; <i>Хорошо владеет:</i> иностранным языком с учётом характеристики профессиональной деятельности на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации.
1 балл	<i>Слабо знает:</i> вариативность языка и стилистические особенности его функционирования; лексический минимум в объеме 1200 учебных лексических единиц общего и терминологического характера. <i>С трудом умеет:</i> выбирать грамматические структуры для оформления высказывания в соответствии с его видом и целями; повышать уровень лексико-грамматической корректности иноязычной речи; <i>Слабо владеет:</i> иностранным языком с учётом характеристики профессиональной деятельности на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации.

Взаимосвязь балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенции.

Балльно-рейтинговая система	Менее 18 баллов	18-23 балла	24-27 баллов	28-30 баллов
Критерии оценки	Менее 1 балла	1 балл	2 балла	3 балла
Соответствие 5-балльной шкале	1-2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Оценка сформированности компетенции	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

Министерство образования, науки и молодёжной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Нижегородский государственный инженерно-экономический
университет»**

Институт транспорта, сервиса и туризма

Кафедра «Сервис»

Примеры работы над текстами.

Marketing in tourism.

Growth in tourism globally has forced some standardization in the facilities made available to guests at the establishments. This ensures that guests can have a good feel of what to expect. An increase in business travel too has come about as business have gone global. A substantial amount of traffic is generated through these business travelers and the growth in this segment is directly linked to the growth in international business at the hotel location.

Global hotels and motels, not including casino hotels, generated a volume of business at the level of \$ 488.6 billion in 2006. Revenue contribution of other accommodation providers who provided accommodation and food services are included in the estimate. This was a rise of 6.4% over the revenue of the earlier year. By the year 2012, the hotel and motel revenue is expected to rise by 31.2% to reach \$ 640.9 billion. The biggest contributor is Europe, contributing 41.8% by value. Hotels & motels industry generated revenues of \$ 90 billion or 18.4%.

Marketing researches need a broad understanding of marketing in order to communicate and work effectively with marketing professionals. The main research objectives in marketing are to suggest that unstructured and informal research designs are likely to be used when attempting to arrive at more clear description of an apparent problem: to indicate that exploratory research designs are typically used when researchers are trying to identify a potential marketing opportunity.

The hospitality industry is about providing hospitality to travelers. The hospitality includes accommodation, food, beverages and other recreational facilities.

The hotel should concentrate and keep up the good work even if the business is already strong. Each relevant factor needs to be rated according to its importance – high, medium, or low for the business as a whole. This Hotel Industry utilizes the latest marketing principles and information technology updates to get a respectable position in the world market. In the face the worldwide economic recession, the guests have become more sensitive to price which calls for effective formulation of the pricing strategy.

A hotel is an establishment which provides paid lodging usually for a short time. These establishments often provide additional services such as restaurant, swimming pool, health club and even child care. Conference and meeting rooms are also provided by some conventions and meetings for groups. Every business with the global prospects in the multi dimensional, volatile atmosphere has to introspect its strategies taking into consideration the strengths, weaknesses, opportunities and threats. The hotel industry also tags along the line and has to undertake smart and innovative moves to woo its clientele who expect best possible service at competitive rates.

Though the sales and market conditions are changing rapidly, the marketing principles are not changing. Hotel owners and managements tend to be more inclined towards marketing and sales rather than cost control, constantly seeking to maximize room sales – double-bed occupancies. All this may fail and such a scenario may result in profit problem on cyclic basis, which may sometimes lead the hotel into liquidation or forced sale.

Glossary.

available	доступный
contributor	вкладчик
demand	спрос
establishment	учреждение
exceed	превышать
heating	отопление
insurance	страховка
prior	перед (прежде)
rapid	быстрый
rate	оценивать

relevant	имеющий отношение
researcher	исследователь
Revenue	доход
satellite	спутник
supply	предложение
threat	угроза
traffic	движение
turnover	оборот
volatile	непостоянный (изменчивый)
volume	объём

Refer

**the sentences from
Russia into English.**

гостинице должны

1. В
быть доступны услуги бизнес центра.
2. Учреждения отрасли достаточно прибыльны.
3. В номерах есть спутниковое телевидение.
4. Спрос на рынке превышает предложение.
5. На этой улице дорожное движение отсутствует.
6. Предприятия получили огромный доход.
7. Отрасль испытывает быстрый рост.
8. Исследователи должны обратить внимание на эту проблему.
9. У Вас есть отопление?
10. Это реальная угроза экономике.

Критерии оценивания.

№ п/п	Требования к работе	Баллы
1.	Правильное прочтение текста.	0,5
2.	Владение навыками перевода.	0,5
	Итого:	1

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

Утверждаю:
проректор по учебной работе
Ж.В. Касимова
«29» августа 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине **«Физическая культура (ОГСЭ.04)»**
специальность 43.02.14 «Гостиничное дело» (квалификация «специалист по гостеприимству»)
базовая подготовка

курс 2,3,4
семестр 3,4,5,6,7,8
форма обучения очная

Воротынец
2019 г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Физическая культура

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС среднего профессионального образования специальности 43.02. 14 Гостиничное дело базовой подготовки.

При освоении дисциплины должны быть сформированы следующие компетенции:

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

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина «Физическая культура» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла ППССЗ базовой подготовки.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

уметь:

- использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;
- применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;
- пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности.

знать:

- о роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;
- основы здорового образа жизни;
- условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности;
- средства профилактики перенапряжения;

Предусмотренные программой теоретические сведения сообщаются в ходе проведения практических занятий.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 176 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 176 часов;

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов (всего)</i>	<i>3 семестр</i>	<i>4 семестр</i>	<i>5 семестр</i>	<i>6 семестр</i>	<i>7 семестр</i>	<i>8 семестр</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	176	28	34	32	32	32	18
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	176	28	34	32	32	32	18
в том числе:							
практические занятия	176	28	34	32	32	32	18
Итоговая аттестация в форме:		Зачет	Зачет с оценкой	Зачет	Зачет с оценкой	Зачет	Зачет с оценкой

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Физическая куль-

		3 сем.	4 сем.	5 сем.	6 сем.	7 сем.	8 сем.	
Раздел 1. Научно-методические основы формирования физической культуры личности								
Тема 1.1. Общекультурное и социальное значение физической культуры. Здоровый образ жизни.	<i>Практические занятия</i>	8						
	1. Физическая культура и спорт как социальные явления. Выполнение комплексов: дыхательных упражнений, комплексов утренней гимнастики.	2						
	2. Социально-биологические основы физической культуры. Выполнение комплексов упражнений по формированию осанки.	2						
	3. Основы здорового образа и стиля жизни. Выполнение комплексов упражнений для укрепления мышечного корсета, мышц брюшного пресса.	2						
	4. Проведение студентами самостоятельно подготовленных комплексов упражнений, направленных на укрепление здоровья.	2						
Раздел 2. Учебно-практические основы формирования физической культуры личности								
Тема 2.1. Общая физическая подготовка	<i>Практические занятия</i>	8		4		4		
	1. Физические качества и способности человека. Выполнение построений, перестроений, различных видов ходьбы, беговых и прыжковых упражнений.	2						
	2. Возрастная динамика развития физических качеств и способностей. Выполнение комплексов общеразвивающих упражнений.	2						
	3. Выполнение построений, перестроений, различных видов ходьбы, беговых и прыжковых упражнений.	2		2		2		
	4. Выполнение комплексов общеразвивающих упражнений. Подвижные игры различной интенсивности	2		2		2		
Тема 2.2. Легкая атлетика	<i>Практические занятия</i>	10		10		10		
	1. Техника безопасности. Низкий старт. Бег 100 м. Метание гранаты.	2		2		2		
	2. Бег 1000 м. Техника бега по прямой и виражу.	2		2		2		
	3. Эстафетный бег 4x100 м. Передача эстафеты. Прыжки в длину.	2		2		2		
	4. Техника спортивной ходьбы. Прыжки в высоту.	2		2		2		
	6. Прыжки в длину.	2		2		2		
Тема 2.3.	<i>Практические занятия</i>		10		10		10	

Спортивные игры. Волейбол.	1. Техника безопасности. Стойки и перемещения по площадке волейболиста.		2		2		2	
	2. Подача мяча: нижняя прямая, верхняя прямая.		2		2		2	
	3. Приём и передачи мяча.		2		2		2	
	4. Нападающие удары. Блокирование нападающего удара.		2		2		2	
	5. Учебная игра		2		2		2	
Тема 2.4. Гимнастика	<i>Практические занятия</i>		8		4		6	
	1. Техника безопасности. Перекладина. Опорные прыжки через козла		2		2		2	
	2. Упражнение на брусьях. Акробатика		2		2		2	
	3. Акробатика		2				2	
	4. Проведение студентами самостоятельно подготовленных фрагментов занятий по гимнастике		2					
Тема 2.5. Лыжная подготовка	<i>Практические занятия</i>		10	6	12	6		
	1. Техника безопасности. Одновременный одношажный и двухшажный ходы.		2					
	2. Одновременный бесшажный ход.		2					
	3. Попеременный двухшажный ход. Подъем ступающим шагом		2					
	4. Прохождение дистанции 3(5) км с использованием различных ходов		2					
	1. Техника безопасности. Спуск в высокой, низкой и средней стойках		2		2			
	2. Торможение «плугом», «полуплугом», «упором»			2	2	2		
	3. Полуконьковый и коньковый ход. Подъем «лесенкой», «елочкой», «полуелочкой»			2	4	2		
	4. Прохождение дистанции 3(5) км с использованием различных ходов			2	4	2		
	Раздел 3. Профессионально-прикладная физическая подготовка (ППФП)							
Тема 3.1. Сущность и содержание ППФП в достижении высоких профессиональных результатов	<i>Практические занятия</i>		4	10	4	10		
	1. Значение ППФП в профессиональной деятельности. Выполнение комплексов производственной гимнастики		2		2			
	2. Формирование устойчивости к профессиональным заболеваниям. Выполнение комплексов упражнений по профилактике профессиональных заболеваний		2		2			
	3. Формирование профессионально значимых двигательных умений и навыков. Выполнение комплексов производственной гимнастики			2		2		
	4. Выполнение комплексов упражнений по профилактике			2		2		

	профессиональных заболеваний							
	5. Выполнение комплексов упражнений в чередовании напряжения с расслаблением			2		2		
	6. Выполнение комплексов упражнений для коррекции нарушений осанки			2		2		
	7. Проведение студентами самостоятельно подготовленных комплексов упражнений, направленных на повышение работоспособности.			2		2		
	Зачет	2		2		2		
	Зачет с оценкой		2		2		2	
	Итого за семестр	28	34	32	32	32	18	
	Всего:	176						

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия спортивного комплекса: спортивного зала, открытого стадиона широкого профиля.

Спортивное оборудование: волейбольные мячи; сетки, стойки, антенны; оборудование для силовых упражнений (например: гантели, утяжелители); оборудование для занятий аэробикой (например, скакалки, гимнастические коврики); гимнастическая перекладина, шведская стенка, секундомеры.

Для занятий лыжным спортом: лыжехранилище, теплые раздевалки; учебно-тренировочные лыжни и трассы спусков на склонах, отвечающие требованиям безопасности; лыжный инвентарь (лыжи, ботинки, лыжные палки, лыжные мази и т.п.).

3.2. Информационное обеспечение обучения

Учебно-методические материалы размещены в ЭИОС и доступны обучающимся по ссылке: <https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=14338>

Основная литература:

1. Быченков С.В. Теория и организация физической культуры в вузах [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Быченков С.В., Курбатов А.В., Сафонов А.А.— Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2018. — 242 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70999.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Дополнительная литература:

1. **Быченков С.В. Физическая культура [Электронный ресурс]: учебник для студентов высших учебных заведений/ Быченков С.В., Везеницын О.В.— Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2016.— 270 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49867.html>.— ЭБС «IPRbooks»**
2. Никифоров В.И. Физическая культура. Легкая атлетика [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Никифоров В.И.— Электрон. текстовые данные. — Самара: Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2016. — 75 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71899.html>.— ЭБС «IPRbooks»

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Промежуточная аттестация проводится в виде зачета в 3,5 и 7 семестре и дифференцированного зачета в 4, 6 и 8 семестре. К зачету допускаются студенты, выполнившие установленную академическую нагрузку и сдавшие все нормативы в течение учебного года. Дифференцированный зачет – средняя

оценка за все нормативы, сданные в течение года.

Оценка уровня развития физических качеств, занимающихся проводится по приросту к исходным показателям. Для этого организуется сдача нормативов в контрольных точках: на входе – начало учебного года, семестра; на выходе – в конце учебного года, семестра, изучения темы программы.

Формируемые компетенции	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Знание роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека. Знание основ здорового образа жизни. Умение использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей	Оценка подготовленных студентом фрагментов занятий (занятий) с обоснованием целесообразности использования средств физической культуры, режимов нагрузки и отдыха. Лёгкая атлетика. Оценка техники выполнения двигательных действий (проводится в ходе занятий): бега на короткие, средние, длинные дистанции; прыжков в длину. Оценка техники пробегания дистанции до 5 км без учёта времени. Оценка самостоятельного проведения студентом фрагмента занятия с решением задачи по развитию физического качества средствами лёгкой атлетики. Спортивные игры. Оценка техники базовых элементов техники спортивных игр (броски в кольцо, удары по воротам, подачи, передачи, жонглирование) Оценка технико-тактических действий студентов в ходе проведения контрольных соревнований по волейболу. Оценка выполнения студентом функций судьи. Оценка самостоятельного проведения студентом фрагмента занятия с решением задачи по развитию физического качества средствами спортивных игр. Гимнастика. Оценка техники выполнения комбинаций и связок. Оценка

Формируемые компетенции	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
		самостоятельного проведения фрагмента занятия или занятия Лыжная подготовка. Оценка техники передвижения на лыжах различными ходами, техники выполнения поворотов, торможения, спусков и подъемов.

5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРАКТИВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид занятия	Используемый метод
Тема 2.2. Легкая атлетика		8		
1.	Эстафетный бег 4x100 м. Передача эстафеты. Прыжки в длину	4	Практическое занятие	Эстафета
2.	Эстафетный бег 4x100 м. Передача эстафеты	4	Практическое занятие	Эстафета
Тема 2.3. Спортивные игры. Волейбол.		28		
3.	Стойки и перемещения по площадке волейболиста.	4	Практическое занятие	Учебная игра
4.	Подача мяча: нижняя прямая, верхняя прямая.	6	Практическое занятие	Учебная игра
5.	Приём и передачи мяча.	6	Практическое занятие	Учебная игра
6.	Нападающие удары. Блокирование нападающего удара.	6	Практическое занятие	Учебная игра
7.	Учебная игра	6	Практическое занятие	Учебная игра
Итого процент занятий, проводимых в интерактивных формах 36/176*100=20,5%				

КОНТРОЛЬНЫЕ НОРМАТИВЫ ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ОЦЕНКИ УРОВНЯ ФИЗИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

№ п/п	Контрольное упражнение (тест)	Оценка					
		Юноши			Девушки		
		5	4	3	5	4	3
1	Бег 100 м, сек.	14,0	14,2	14,6	15,8	16,0	16,2
	Бег 1000 м. (мин., сек.)	3,25	3,30	3,50	3,45	4,10	4,40
2	Челночный бег, 3'10 м, с	7,3	8,0–7,7	8,2	8,4	9,3–8,7	9,7
	Эстафетный бег, 4*100 (мин., сек.)	1,05	1,10	1,20	1,25	1,30	1,35
3	Прыжки в высоту, см	130	125	120	110	105	100
	Прыжки в длину с места, см	230	195–210	180	210	170–190	160
	Прыжки в длину с разбега, см	460	440	420	320	340	360
4	Наклон вперед из положения стоя, см	15	9–12	5	20	12–14	7
5	Подтягивание: на высокой перекладине из виса, кол-во раз (юноши), на низкой перекладине из виса лежа, количество раз (девушки)	12	8–9	7	18	13–15	6
6	Метание гранаты, м.	37	35	32	22	21	19
7	Волейбол. Передача мяча в парах, количество раз	60	50	40	50	40	30
	Верхняя, нижняя прямая подача (5 попыток), количество раз	5	4	3	4	3	2
8	Лыжные гонки 3 км, мин.	15	17	19	20	22	24
	Спуск с горы с огибанием препятствий (всего 5 препятствий), количество препятствий	3	4	5	4	3	2
	Спуск с горы с остановкой в обозначенной зоне (всего 3 зоны), количество зон	3	2	1	3	2	1

Учебно-тренировочная работа

При проведении учебно-тренировочных занятий преподаватель определяет оптимальный объем физической нагрузки, опираясь на данные о состоянии здоровья обучающихся, дает индивидуальные рекомендации к занятиям по тому или иному виду спорта.

Самостоятельные занятия студентов

Самостоятельная работа проводится во внеучебное время и преследует цели: совершенствования изученных приемов и действий, подготовки к следующим занятиям, устранения недостатков, выявленных ранее.

Выполнение упражнений

1. Утренней гигиенической гимнастики (зарядки).
2. Комплекса производственной гимнастики (физкультурной паузы) с учетом особенностей будущей профессии.
3. Физических упражнений во внеучебное время по индивидуальному плану.
4. Самостоятельных тренировочных занятий:
 - о комплексных;
 - о занятий циклическими видами физических упражнений (бегом, плаванием, бегом на лыжах и т.п.);

Овладение знаниями:

1. Гигиенических правил и структуры самостоятельных занятий.
2. Примерных ежедневных и недельных объемов физических нагрузок и времени пребывания на открытом воздухе.

Овладение умениями:

1. Осуществлять планирование самостоятельных занятий в недельном, годовом и многолетнем циклах.
2. Рационально подбирать физические упражнения, направленные на воспитание двигательных качеств (силы, быстроты, гибкости, выносливости), правильно дозировать тренировочные нагрузки и интенсивность выполнения упражнений.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Институт транспорта, сервиса и туризма

Кафедра «Сервис»
(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры

«___» _____ 20___ г., протокол №___

Заведующий кафедрой

_____ Е.В. Ильичева

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

Физическая культура
(наименование дисциплины)

43.02.14 «Гостиничное дело»
(код и наименование специальности)

«специалист по гостеприимству»
Квалификация (степень) выпускника

Курс 2,3,4

Семестр 3,4,5,6,7,8

Форма обучения очная

Воротынец

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)						
	Тема 1.1.	Тема 2.1.	Тема 2.2.	Тема 2.3.	Тема 2.4.	Тема 2.5.	Тема 3.1.
ОК-8	+	+	+	+	+	+	+

1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций*					
		Текущий контроль					Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)
		Реферат	Индивидуальные задания	Контрольные нормативы	Учебная игра	Эстафета	
ОК-8 – способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.	знать: -о роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; -основы здорового образа жизни; -условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; -средства профилактики перенапряжения; уметь: -использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; -применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; -пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности.	1	1	1	1	1	5

Критерии оценивания компетенций:

до 4 – не сформирована компетенция
от 5 до 6 – начальный
от 7 до 8 – базовый
от 9 до 10 – продвинутый

№	Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
1	ОК-6	Студент не знает роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; средства профилактики перенапряжения	Слабо развиты знания роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; средства профилактики перенапряжения	Студент достаточно хорошо знает роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; средства профилактики перенапряжения	Студент с высокой точностью и полнотой знает роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; средства профилактики перенапряжения
		Не развиты способности использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности.	Слабо развиты способности использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности.	Хорошо развиты способности использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности.	Студент способен с высокой степенью использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности.

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

Зачетно-экзаменационные материалы

по дисциплине Физическая культура

Вопросы к зачету

1. Физическая культура и спорт как социальные феномены.
2. Физическая культура – часть общечеловеческой культуры.
3. Спорт – явление культурной жизни.
4. Компоненты физической культуры.
5. Физическая культура в структуре профессиональной деятельности.
6. Физическая культура и спорт как средства сохранения и укрепления здоровья студентов, их физического и спортивного совершенствования.
7. Гуманитарная значимость физической культуры.
8. Ценностные ориентации и отношение студентов к физической культуре и спорту.
9. Основы организации физического воспитания в вузе.
10. Понятие «здоровье», его содержание и критерии. Функциональное проявление здоровья в различных сферах жизнедеятельности.
11. Образ жизни студентов и его влияние на здоровье.
12. Здоровый образ жизни студента.
13. Факторы, влияющие на здоровье студентов.
14. Влияние окружающей среды на здоровье.
15. Наследственность и ее влияние на здоровье.
16. Здоровье в иерархии потребностей и ценностей культурного человека.
17. Направленность поведения человека на обеспечение собственного здоровья.
18. Самооценка собственного здоровья.
19. Ценностные ориентации студентов на здоровый образ жизни и их отражение в жизнедеятельности.
20. Содержательные характеристики составляющих здорового образа жизни.
21. Режим труда и отдыха. Организация сна. Организация режима питания. Организация двигательной активности.
22. Личная гигиена и закаливание.
23. Профилактика вредных привычек.
24. Психофизическая регуляция организма.
25. Работоспособность и влияние на нее различных факторов.
26. Особенности проведения учебных занятий по физическому воспитанию для повышения работоспособности студентов.
27. Формирование мотивов и организация занятий физическими упражнениями.
28. Формы самостоятельных занятий. Содержание самостоятельных занятий.
29. Планирование объема и интенсивности физических упражнений с учетом умственной учебной нагрузки.
30. Управление самостоятельными занятиями. Определение цели. Учет индивидуальных особенностей.
31. Предварительный, текущий и итоговый учет тренировочной нагрузки.

32. Энергозатраты при физической нагрузке разной интенсивности.
33. Определение понятия «спорт». Его принципиальные отличия от других видов занятий физическими упражнениями.
34. Массовый (общедоступный) спорт, его цели и задачи.
35. Национальные виды спорта. Студенческий спорт, его организационные особенности.
36. Спорт в свободное время студентов. Разновидности занятий и их организационная основа.
37. Студенческие спортивные соревнования. Международные спортивные студенческие соревнования.
38. Основные мотивы и обоснование индивидуального выбора студентом вида спорта или систем физических упражнений.
39. Выбор видов спорта для укрепления здоровья, коррекции недостатков физического развития и телосложения. Выбор видов спорта и упражнений для активного отдыха.
40. Характеристика возможностей влияния избранного вида спорта (системы физических упражнений) на физическое развитие, функциональную подготовленность, психические качества и свойства личности.

Критерии оценки:

4-5 баллов	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации или в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
3 балла	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
Менее 2 баллов	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Контрольные нормативы к дифференцированному зачету

№ п/п	Виды испытаний (тесты)	Кол-во баллов за выполнение норматива					
		Девушки			Юноши		
		0,2	0,25	0,33	0,2	0,25	0,33
1.	Бег на 100 м (сек.)	17.5	17.0	16.5	15.1	14.8	13.5
2.	Подтягивание из виса лежа на низкой перекладине (девушки) / из виса на высокой перекладине (юноши) (кол-во раз)	10	15	20	9	10	13
3.	Прыжок в длину с разбега (см)	270	290	320	380	390	430
4.	Прыжок в длину с места толчком двумя ногами (см)	170	180	195	215	230	240
5.	Прыжок в высоту (см)	100	105	110	120	125	130

6.	Метание спортивного снаряда весом 500 г (девушки) / 700 г (юноши) (м)	14	17	21	33	35	37
7.	Челночный бег 3*10 м (сек)	9,7	9,0	8,4	8,2	7,7	7,3
8.	6-минутный бег, м	1100	1300	1500	900	1100	1300

Критерии оценки:

Менее 1 балла	2 балла	3 балла	4-5 баллов
0-0,5	0,6	0,75	1

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

Индивидуальные задания
по дисциплине Физическая культура

Тема 1.1. Общекультурное и социальное значение физической культуры. Здоровый образ жизни.

1. Составить и провести комплекс из 5-6 упражнений, направленных на укрепление здоровья

Тема 2.1. Общая физическая подготовка

1. Составить и провести комплекс общеразвивающих упражнений

Тема 2.2. Легкая атлетика

1. Передача эстафетной палочки на месте
2. Передача эстафетной палочки в движении
3. Провести фрагмент занятия с обоснованием решения задачи по развитию физического качества средствами лёгкой атлетики

Тема 2.3. Спортивные игры. Волейбол

1. Прямой нападающий удар. Блокирование
2. Судейство
3. Провести фрагмент занятия с обоснованием решения задачи по развитию физического качества средствами спортивных игр

Тема 2.4. Гимнастика

1. Опорный прыжок через козла способом «ноги врозь», «согнув ноги»
2. Стойка на плечах (брусья)
3. Кувырок вперед (брусья)
4. Соскок махом назад (вперед) (брусья)
5. Кувырок вперед (назад)
6. Стойка на голове и руках
7. «Мост»
8. Переворот боком
9. Провести фрагмент занятия

Тема 2.5. Лыжная подготовка

1. Попеременный двухшажный ход
2. Одновременные одношажный и двухшажный ходы
3. Одновременный бесшажный ход
4. Спуски, повороты, торможения
5. Подъемы ступающим шагом, «лесенкой» «полуёлочкой»

Тема 3.1. Сущность и содержание ППФП в достижении высоких профессиональных результатов

1. Составить и провести комплекс производственной гимнастики
2. Составить и провести комплекс упражнений по профилактике профессиональных заболеваний

3. Составить и провести комплекс упражнений в чередовании напряжения с расслаблением
4. Составить и провести комплекс упражнений для коррекции нарушений осанки
5. Составить и провести комплекс упражнений, направленных на повышение работоспособности.

Критерии оценки:

1 балл	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации или в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
Менее 1 балла	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

Темы рефератов

по дисциплине Физическая культура

1. Физическая культура в здоровом образе жизни.
2. Значение ФК для всестороннего развития личности.
3. Утренняя гимнастика в режиме дня.
4. Личная и общественная гигиена на занятиях по физической культуре.
5. Основы рационального питания и контроль за весом тела.
6. Режим питания, составляющие компоненты и их роль в обеспечении жизнедеятельности. Питание при повышенных спортивных нагрузках.
7. Пагубное воздействие на организм вредных привычек.
8. Движение – источник здоровья, энергии и успешной карьеры.
9. Предупреждение травматизма на занятиях физической культурой.
10. Антропометрические данные человека, их значение для занятий спортом и физической культурой. Методы антропометрических измерений.
11. Влияние физических упражнений на организм человека и телосложение.
12. Контроль и самоконтроль на занятиях по физической культуре.
13. Двигательные навыки и их формирование средствами физической культуры.
14. Физическая культура как вид культуры личности в обществе.
15. Роль физической культуры в современном обществе. Уровень развития физической культуры в России.
16. Физическая культура в профилактике различных заболеваний человека.
17. Оздоровительная физическая культура и ее формы. Влияние оздоровительной физической культуры на организм.
18. Средства физической культуры в регулировании работоспособности.
19. Роль физической культуры в профессиональной подготовке студента.

Критерии оценки:

1 балла	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, критического восприятия информации или в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
Менее 1 балла	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

Контрольные нормативы

по дисциплине Физическая культура

№ п/п	Контрольное упражнение (тест)	Оценка					
		Юноши			Девушки		
		5(1 балл)	4(менее 1 балла)	3(0,5балла)	5(1 балл)	4(менее 1 балла)	3(0,5балла)
1	Бег 100 м, сек.	14,0	14,2	14,6	15,8	16,0	16,2
	Бег 1000 м. (мин., сек.)	3,25	3,30	3,50	3,45	4,10	4,40
2	Челночный бег, 3´10 м, с	7,3	8,0–7,7	8,2	8,4	9,3–8,7	9,7
	Эстафетный бег, 4*100 (мин., сек.)	1,05	1,10	1,20	1,25	1,30	1,35
3	Прыжки в высоту, см	130	125	120	110	105	100
	Прыжки в длину с места, см	230	195–210	180	210	170–190	160
	Прыжки в длину с разбега, см	460	440	420	320	340	360
4	Наклон вперед из положения стоя, см	15	9–12	5	20	12–14	7
5	Подтягивание: на высокой перекладине из виса, кол-во раз (юноши), на низкой перекладине из виса лежа, количество раз (девушки)	12	8–9	7	18	13–15	6
6	Метание гранаты, м.	37	35	32	22	21	19
7	Волейбол. Передача мяча в парах, количество раз	60	50	40	50	40	30
	Верхняя, нижняя прямая подача (5 попыток), количество раз	5	4	3	4	3	2
8	Лыжные гонки 3 км, мин.	15	17	19	20	22	24
	Спуск с горы с огибанием препятствий (всего 5 препятствий), количество препятствий	3	4	5	4	3	2
	Спуск с горы с остановкой в обозначенной зоне (всего 3 зоны), количество зон	3	2	1	3	2	1

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Техническое обслуживание, организация перевозок и управление на транспорте»

Эстафета

по дисциплине Физическая культура

Эстафета 4*100 м.

Проводится на открытом стадионе, группа делится на команды по 4 человека.

При выставлении оценки учитывается правильность передачи эстафетной палочки и её потеря при передаче.

Вид упражнения	Пол	«3»(0,2 5балла)	«4»(0,5 балла)	«5»(1 балла)
Эстафетный бег, 4*100 (мин., сек.)	Юноши	1,20	1,10	1,05
	Девушки	1,35	1,30	1,25

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

Учебная игра

по дисциплине Физическая культура

Волейбол.

Игра проводится между двумя командами по 6 человек. Оценивается: знание правил игры, техника выполнения различных приемов в игре, знание жестов судьи.

Критерии оценки:

1 балла	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, критического восприятия информации или в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
Менее 1 балла	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
**«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(НГИЭУ)**

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе

Ж. В. Касимова

«_____» _____ 2019г.

Институт транспорта, сервиса и туризма
кафедра «Сервис»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине: «Психология общения»
специальность: **43.02.14 «Гостиничное дело»** (специалист по гостеприимству)
квалификация: специалист по туризму
курс: 4
семестр: 8
форма обучения: очная

Воротынец
2019 г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Психология общения»

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины «Психология общения» является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело». Программа направлена на формирование следующих общекультурных компетенций:

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

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

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

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Программа учебной дисциплины «История» может быть использована в дополнительном профессиональном образовании социально-экономической направленности.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина «Психология общения» относится к дисциплинам общего гуманитарного и социально-экономического цикла.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Цель: формирование у студентов адекватных психологических и нравственных качеств необходимых в профессиональной деятельности.

В результате изучения учебной дисциплины «Психология общения» обучающийся должен **уметь:**

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

В результате освоения дисциплины «Психология общения» обучающийся должен **знать:**

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

1.4. Количество часов, отведенных на освоение программы дисциплины:

- максимальной учебной нагрузки - 72 часа, в том числе:
 - обязательной аудиторной учебной нагрузки - 66 часов;
 - самостоятельной работы - 6 часов.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего);	66
В том числе:	
- теоретическое обучение	26
- практическое занятие	40
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	6
<i>Итоговая аттестация в форме - дифференцированного зачета</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»

Наименование разделов, тем	Содержание дисциплины	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
РАЗДЕЛ 1. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.		16	
Тема 1. 1. Общение – основа человеческого бытия.	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.	6	2
	Практическое занятие № 1. «Развитие навыков установления контакта»	2	2
	Самостоятельная работа студентов: составить доклады на темы: «Исторический обзор - определения темперамента», «Темперамент и деятельность», «Характер и половая принадлежность», «Значение знаний о психологии для современной профессиональной деятельности»	2	2
	Практическое занятие № 2. «Определение особенностей личности».	2	2
Тема 1. 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	2	2
	Практическое занятие № 3. «Психология общения».	2	2
	Практическое занятие № 4. «Типы клиентов и общение с ними».	2	2
Тема 1. 3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	2	2
	Практическое занятие № 5. «Интерактивная сторона общения».	2	2
	Практическое занятие № 6. «Проведение деловых переговоров»	2	2
Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	4	2
	Практическое занятие № 7. «Коммуникативные техники и приемы».	2	2
	Практическое занятие № 8. «Психология межгрупповых отношений».	2	2

Тема 1.5. Формы делового общения и их характеристики.	Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.	2	2
	Практическое занятие № 9. «Установление деловых контактов».	2	2
	Практическое занятие № 10. «Характеристика общения и межличностных отношений».	2	2
РАЗДЕЛ 2. КЛАССИФИКАЦИЯ И ТИПОЛОГИЯ КОНФЛИКТОВ.		10	
Тема 2.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики.	Понятие конфликта и его структура. Типы конфликтов. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Тактики поведения в конфликте.	6	2
	Практическое занятие № 11. «Определения конфликтности личности».	2	2
	Практическое занятие № 12. «Анализ конфликтных ситуаций»	2	2
	Практическое занятие № 13. «Конфликты и пути их преодоления»	2	2
	Самостоятельная работа студентов: подготовка доклад: «Конфликт за и против»; «Типология и закономерность развития конфликта»; «Роль и внутриличностные конфликты», «Внутригрупповые конфликты», «Проблема суицида».	2	2
	Практическое занятие № 14. «Способы урегулирования конфликтных ситуаций в сфере производственной деятельности».	2	2
	Практическое занятие № 15. «Организация процедуры разрешения конфликта через посредника».	2	2
Тема 2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах саморегуляция.	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	4	2
	Практическое занятие № 16. «Рациональное поведение в конфликтной ситуации»	2	2
	Практическое занятие № 17. «Особенности восприятия клиента при обслуживании».		2
	Практическое занятие № 18. «Приемы саморегуляции как условие эффективности общения в профессиональной деятельности».		2
Тема 2.3. Общие сведения об этической культуре.	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	2
	Практическое занятие № 19. «Особенности межличностных отношений в группах и коллективах»	2	2

	Самостоятельная работа студентов: подготовка к итоговому тестированию	2	2
	Практическое занятие № 20. Итоговое тестирование.	2	2
ВСЕГО:	максимальной учебной нагрузки обучающегося в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося; - лекции: - практические занятия: - самостоятельная работа: дифференцированный зачет.	72 ч 66 ч 26 ч 40 ч 6 ч -	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины «Психология общения» проводится в лекционной аудитории. Она оснащена оборудованием: учебной доской, рабочим местом преподавателя, столами, стульями (по числу обучающихся). Используются технические средства мультимедийной аудитории.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Курс по дисциплине «Психология общения» в ЭИОС ГБОУ ВО НГИЭУ. Режим доступа: <https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=14337>

Основная литература:

1. Виговская М. Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для СПО/ Виговская М.Е., Лисевич А. В., Корионова В. О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 96 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/77001.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Дополнительная литература:

1. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2019.— 209 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79820.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Захарова И.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: практикум для СПО/ Захарова И.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 130 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86472.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Шеламова, Г.М. Этикет деловых отношений: учебное пособие. – М: Издательский центр «Академия», 2012.

3.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Студопедия - Ваша энциклопедия. Общедоступная информация для студентов разных предметных областей. – Режим доступа: www.studopedia.ru.
2. Психологические тесты - Режим доступа: <http://www.psychologies.ru/test>

3.3. Интерактивные формы обучения.

Все практические занятия по психологии делового общения проходят в форме, которые предусматривают:

- деловые игры и ролевые игры;
- беседы;
- метод работы в малых группах (результат работы студенческих исследовательских групп);
- обсуждение тематических докладов, презентаций студентов.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения студентами индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия (№ занятия и тема)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Студент должен знать:		
- взаимосвязь общения и деятельности;	Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия.	Дискуссия. Деловые игры

- цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; - приемы саморегуляции в процессе общения;	Тема 1.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Дискуссия. Деловые игры. Эссе.
	Тема 1. 3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).	Дискуссия. Деловые игры. Эссе. «Мозговой штурм – разбор ситуационных заданий»
	Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).	Дискуссия. Эссе. «Мозговой штурм – разбор ситуационных заданий».
	Тема 1.5. Формы делового общения и их характеристики.	Дискуссия. Деловая игра. Тестовые задания по разделу 1.
	Тема 2.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики.	Дискуссия. Деловая игра. «Мозговой штурм - Навыки анализа конфликтных ситуаций»
	Тема 2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.	Дискуссия. Игры. «Мозговой штурм - Навыки анализа конфликтных ситуаций»
Тема 2.3. Общие сведения об этической культуре.		Дискуссия. Деловая игра. Тестовые задания по разделу 2
Тестовые задания по разделу 1, на практических занятиях № 10. Тестовые задания по разделу 2, на практических занятиях № 20		Проверка выполнения тестовых заданий.
Студент должен уметь:		
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия.	Дискуссия. Деловые игры
	Тема 1.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Дискуссия. Деловые игры. Эссе.
	Тема 1. 3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).	Дискуссия. Деловые игры. Эссе. «Мозговой штурм – разбор ситуационных заданий»
	Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).	Дискуссия. Эссе. «Мозговой штурм – разбор ситуационных заданий».
	Тема 1.5. Формы делового общения и их характеристики.	Дискуссия. Деловая игра. Тестовые задания по разделу 1.
	Тема 2.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики.	Дискуссия. Деловая игра. «Мозговой штурм - Навыки анализа конфликтных ситуаций»
	Тема 2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.	Дискуссия.. Игры. «Мозговой штурм - Навыки анализа конфликтных ситуаций»
Тема 2.3. Общие сведения об этической культуре.		Дискуссия. Деловая игра. Тестовые задания по разделу 2

**Взаимосвязь компетенций с учебным материалом
и вопросами итогового контроля знаний студентов**

Компетенции	Темы	Формы и методы контроля и оценки компетенции.
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развития.	Тема 1.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения). Тема 1. 3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).	«Мозговой штурм» Дискуссия. Деловые игры.

	Тема 2.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики. Тема 2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.	
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия. Тема 1.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения). Тема 1.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). Тема 1.5. Формы делового общения и их характеристики. Тема 2.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики. Тема 2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция. Тема 2.3. Общие сведения об этической культуре.	Дискуссия. «Мозговой штурм». Деловые игры.
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Тема 1.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения). Тема 1.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). Тема 1.5. Формы делового общения и их характеристики.	Эссе. Деловые игры. «Мозговой штурм» Дискуссия.
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Итоговое тестирование	Тест

5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРАКТИВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид занятий	Используемый метод
Раздел I. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.				
1.	Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия.	2	Практическое занятие № 1. Развитие навыков установления контакта	Дискуссия Деловая игра
		2	Практическое занятие № 2. Определение особенностей личности.	Дискуссия Деловая игра
2.	Тема 1.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)		Практическое занятие № 3. Психология общения.	Дискуссия Деловая игра
		2	Практические занятия № 4 . Типы клиентов и общение с ними.	Дискуссия. Эссе
3.	Тема 1. 3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).	2	Практические занятия № 5 Интерактивная сторона общения.	Дискуссия. «Мозговой штурм – разбор ситуационных заданий»
		2	Практическое занятие № 6. Проведение деловых переговоров	Дискуссия .Эссе
4.	Тема 1.4. Общение как обмен информацией	2	Практическое занятие № 7. Коммуникативные техники и	«Мозговой штурм – разбор

	(коммуникативная сторона общения).		приемы	ситуационных заданий»
		2	Практическое занятие № 8. Психология межгрупповых отношений	Дискуссия. Эссе.
	Тема 1.5. Формы делового общения и их характеристики.	2	Практическое занятие № 9. Установление деловых контактов	Дискуссия. Деловая игра
		2	Практические занятия № 10. Характеристика общения и межличностных отношений.	Дискуссия. Тестовые задания по разделу 1.
8.	Тема 2.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики.	2	Практические занятия № 11. Определения конфликтности личности	Дискуссия. Деловая игра. Разбор конкретных ситуаций
		2	Практические занятия № 12. Анализ конфликтных ситуаций	Дискуссия. Разбор конкретных ситуаций
		2	Практические занятия № 13. Конфликты и пути их преодоления	Дискуссия. Деловая игра.
		2	Практические занятия № 14. Способы урегулирования конфликтных ситуаций в сфере производственной деятельности	Деловая игра. Мозговой штурм «Разбор конкретных ситуаций».
		2	Практические занятия № 15. Организация процедуры разрешения конфликта через посредника	Дискуссия. Ролевая игра. Мозговой штурм «Разбор конкретных ситуаций».
	Тема 2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.	2	Практические занятия № 16. Рациональное поведение в конфликтной ситуации.	Дискуссия. Ролевая игра
		2	Практические занятия № 17. Особенности восприятия клиента при обслуживании	Дискуссия. Ролевая игра
		2	Практические занятия № 18. Приемы саморегуляции как условие эффективности общения в профессиональной деятельности	Дискуссия. Выполнение заданий (упражнений),
	Тема 2.3. Общие сведения об этической культуре.	2	Практические занятия № 19. Особенности межличностных отношений в группах и коллективах	Дискуссия. Деловая игра.
		2	Практические занятия № 20. Итоговое тестирование.	Итоговый тест.
	Итого процент занятий, проводимых в интерактивных формах $20/66 \cdot 100 = 30,3\%$			

Распределение максимальных баллов по видам контроля

Вид контроля	Баллы
Текущий контроль:	70 баллов
Посещение занятий (1 балл за 1 занятие)	33 баллов
Выполнение всех практических работ (0,5 балл за 1 работу)	10 баллов

Текущая оценка знаний (не более 3 баллов за 1 занятие, max 17 баллов)	17 баллов
Оценка 5 «отлично»	3 балла
Оценка 4 «хорошо»	2 балла
Оценка 3 «удовлетворительно»	1 балл
Оценка 2 «неудовлетворительно»	-1 балл
Рубежный контроль (тестирование по разделам дисциплины)	10 баллов
Итоговый контроль (дифференцированный зачет)	30 баллов
Теоретический вопрос № 1	15 баллов
Теоретический вопрос № 2	15 баллов
Максимум:	100 баллов

Оценка знаний по 100-балльной шкале организуется следующим образом:

«Отлично» - От 86 до 100 Баллов.

«Хорошо»- 71 - 85 баллов

«Удовлетворительно»- 51-70 баллов

«Неудовлетворительно» - менее 51 баллов

Итоговый контроль дифференцированного зачета проводится по билетам, в каждом билете 2 теоретических вопроса .

№	Вид контроля	Баллы
1.	Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)	30 баллов
2.	Теоретический вопрос № 1	15 баллов
	Владение информацией, полученной в ходе лекционных занятий	5 баллов
	Владение дополнительной информацией по заданному вопросу (результат работы с дополнительными источниками)	3 балла
	Качество предоставление информации (ораторское искусство)	5 баллов
	Умение вести дискуссию с преподавателем по заданному вопросу (качество ответа на дополнительные вопросы в ходе сдачи экзамена)	2баллов
2.	Теоретический вопрос № 2	15 баллов
	Владение информацией, полученной в ходе лекционных занятий	5 баллов
	Владение дополнительной информацией по заданному вопросу (результат работы с дополнительными источниками)	3 балла
	Качество предоставление информации (ораторское искусство)	5 баллов
	Умение вести дискуссию с преподавателем по заданному вопросу (качество ответа на дополнительные вопросы в ходе сдачи экзамена)	2 баллов

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)							
	Тема 1.1.	Тема 1.2.	Тема 1.3	Тема 1.4	Тема 1.5	Тема 2.1	Тема 2.2	Тема 2.3
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.		+	+	+		+	+	
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	+	+	+	+	+	+	+	+
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.		+	+	+	+			
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.					+			+

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций*							
		Текущий контроль						Д.3	Итого
		«Деловые и ролевые игры»	Дискуссия	Эссе	Доклады (сообщения)	Разбор конкретных ситуаций	Тест		
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Знать: современную научную и профессиональную терминологию; Уметь: применять современную научную профессиональную терминологию; Владеть: навыками профессионального и личностного развития	1	1	-	1	1	1	5	10
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; Уметь: взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Владеть: навыками взаимодействия в коллективе, с коллегами, руководством, клиентами.	1	1	1	-	1	1	5	10
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Знать: особенности социального и культурного контекста. Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе Владеть: навыками коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	1	1	1	-	1	1	5	10
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Знать: современные средства и устройства информатизации; Уметь: использовать современное программное обеспечение Владеть: навыками поиска информационных технологий в профессиональной деятельности.	1	1	1	-	1	1	5	10

Критерии оценивания компетенций :

№	Код контролируемой и наименования компетенции (или ее части)	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
1	ОК-3- Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Не развиты способности, воспроизводить и объяснять современную научную и профессиональную терминологию;	Слабо развиты способности, воспроизводить и объяснять современную научную и профессиональную терминологию;	Хорошо развиты способности, воспроизводить и объяснять современную научную и профессиональную терминологию;	С высокой степенью развиты способности воспроизводить и объяснять современную научную и профессиональную терминологию;
		Не развиты способности ориентироваться и применять современную научную профессиональную терминологию;	Слабо развиты способности ориентироваться и применять современную научную профессиональную терминологию;	Хорошо развиты способности ориентироваться и применять современную научную профессиональную терминологию;	С высокой степенью развиты способности ориентироваться и применять современную научную профессиональную терминологию;
		Не владеет навыками профессионального и личностного развития	Слабо развиты навыки профессионального и личностного развития	Хорошо развиты навыки профессионального и личностного развития	С высокой степенью развиты навыки профессионального и личностного развития
2	ОК-4- Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Не развиты способности, воспроизводить и объяснять психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;	Слабо развиты способности, воспроизводить и объяснять психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;	Хорошо развиты способности, воспроизводить и объяснять психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;	С высокой степенью научной точности и полноты, воспроизводит и объясняет психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
		Не развиты способности организовывать	Слабо развиты способности организовывать	Хорошо развиты способности организовывать	С высокой степенью развиты способности организовывать
		Не владеет навыками взаимодействия в коллективе, с коллегами, руководством, клиентами.	Слабо развиты владения навыками взаимодействия в коллективе, с коллегами, руководством, клиентами.	Хорошо развиты способности владения навыками взаимодействия в коллективе, с коллегами, руководством, клиентами.	С высокой степенью научной точности и полноты навыками взаимодействия в коллективе, с коллегами, руководством, клиентами.

3	ОК-5 - Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Не развиты способности, воспроизводить и объяснять, особенности социального и культурного контекста;	Слабо развиты способности, воспроизводить и объяснять, особенности социального и культурного контекста;	Хорошо развиты способности, воспроизводить и объяснять, особенности социального и культурного контекста;	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет, особенности социального и культурного контекста;
		Не развиты, способности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Слабо развиты, способности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Хорошо развиты, грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	С высокой степенью развиты способности, грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
		Не владеет навыками коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Слабо развиты владения навыками коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Хорошо развиты способности владения навыками коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	С высокой степенью научной точности и полноты владеет навыками коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
4	ОК-9 - Использовать информационные технологии профессиональной деятельности.	Не развиты, способности воспроизводить и объяснять современные средства и устройства информатизации;	Слабо развиты, способности воспроизводить и объяснять современные средства и устройства информатизации;	Хорошо развиты, способности воспроизводить и объяснять современные средства и устройства информатизации;	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет современные средства и устройства информатизации;
		Не развиты способности, искать и использовать современное программное обеспечение	Слабо развиты способности, искать и использовать современное программное обеспечение	Хорошо развиты способности, искать использовать современное программное обеспечение	С высокой степенью научной точности и полноты использовать современное программное обеспечение
		Не владеет навыками поиска информационных технологий в профессиональной деятельности.	Слабо развиты владения навыками поиска информационных технологий в профессиональной деятельности	Хорошо развиты способности владения навыками поиска информационных технологий в профессиональной деятельности	С высокой степенью научной точности и полноты владеет навыками поиска информационных технологий в профессиональной деятельности

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)**

Кафедра «Сервис»

Перечень вопросов, выносимых на дифференцированный зачет.

по дисциплине «Психология общения»

1. Предмет, задачи, цели дисциплины «Психология общения»
2. Основные понятия психологии, психики, структура психики.
3. Ощущение. Восприятие. Воображение.
4. Память. Мышление. Суждение, умозаключение. Внимание.
5. Личность. Индивид. Индивидуальность. Виды и развитие способностей. Задатки. Социальная установка.
6. Психология общения персонала с клиентами. Задачи обслуживания и профессиональные стандарты.
7. Темперамент. Свойства личности. Характер. Черты характера. Воля. Основные волевые качества человека
8. Эмоции. Классификация эмоций. Виды и функции эмоций.
9. Чувства. Виды и функции чувств.
10. Общие принципы. Наблюдение. Беседа. Эксперимент и др.
11. Основные принципы и понятие дисциплины «Психология общения».
12. Роль делового общения в профессиональной деятельности человека.
13. Классификации функции общения. Средства общения. Виды и уровни общения. Источники информации в общении.
14. Стороны общения. Общение как форма взаимодействия.
15. Структура общения. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.
16. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия.
17. Механизмы «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания» и их роль в процессе общения.
18. Понятие об «аттракции» и ее влияние на развитие процесса общения.
19. Факторы, влияющие на возникновение и развитие «аттракции».
20. Понятие о группах и коллективах. Взаимоотношение людей в группах.
21. Правила и стандарты общения персонала с клиентами. Этические правила обслуживания клиентов.
22. Организация приема и обслуживания посетителей.
23. Кодекс профессиональной этики работников социально-культурного сервиса и туризма.
24. Этикет. Манеры. Принципы этикета.
25. Этика делового общения и культура общения. Определение понятий «этика общения» и «культура общения».
26. Характеристика способов овладения культурой общения.
27. Этика делового общения в отношении руководителя к подчиненному.
28. Культура телефонного общения.
29. Деловая беседа. Аргументы. Два вида слушания.
30. Этика делового общения в отношении подчиненного к своему начальнику.
31. Бессловесный деловой язык. Жесты, Мимика, Позы, Проксемика.
32. Имидж. Стил. «Визитная карточка человека». Что означает одеваться со вкусом
33. Этика делового общения между коллегами (руководителями или рядовыми членами группы)
34. Этика делового общения «сверху-вниз», «снизу-вверх», «по - горизонтали».
35. Какие черты этикета делового общения характерны: для англичан, американцев, французов;
36. Какие черты этикета делового общения характерны: для японцев, китайцев итальянцев;
37. Какие черты этикета делового общения характерны: для арабов, скандинавов;

38. Правила поведения работников сферы туризма.
 39. Понятие «конфликта». Структура конфликта. Причины конфликтов в общении.
 40. Виды конфликтов: внутренние и внешние, межличностные и межгрупповые, социальные, потенциальные, конструктивные и деструктивные и др.
 41. Стрессы, стрессовые ситуации. Причины стрессового напряжения.
 42. Кодекс поведения в конфликте.
 43. Контроль над эмоциональным состоянием.
 44. Конфликты и пути их преодоления. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс.
 45. Технологии разрешения конфликтов в гостиничном сервисе.
 46. Техники регуляции эмоционального напряжения в беседе: «подчеркивание общности», «подчеркивание значимости», «техника вербализации чувств».
 47. Понятие психологической безопасности.
 48. Понятие и цели манипуляции. Классификация манипуляций. Способы защиты от манипуляторов.
 49. Профилактика конфликтов. Основные причины возникновения и методы преодоления конфликтов с туристами.
 50. Общение с людьми с ограниченными возможностями.
- При этом оценка знаний студентов осуществляется в бально-рейтинговой системе учетом следующих критериев:

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Кафедра «Сервис»

Темы дискуссий
по дисциплине «Психология общения»

Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия.

ПЗ № 1. Развитие навыков установления контакта

ПЗ № 2. Определение особенностей личности.

Тема 1.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).

ПЗ № 3. Психология общения.

ПЗ № 4 . Типы клиентов и общение с ними.

Тема 1.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).

ПЗ № 5 Интерактивная сторона общения.

ПЗ № 6. Проведение деловых переговоров

Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).

ПЗ № 8. Психология межгрупповых отношений

Тема 1.5. Формы делового общения и их характеристики.

ПЗ № 9. Установление деловых контактов.

ПЗ № 10. Характеристика общения и межличностных отношений.

Тема 2.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики.

ПЗ № 11. Определения конфликтности личности

ПЗ № 12. Анализ конфликтных ситуаций

ПЗ № 13. Конфликты и пути их преодоления

ПЗ № 15. Организация процедуры разрешения конфликта через посредника

Тема 2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.

ПЗ № 16. Рациональное поведение в конфликтной ситуации.

ПЗ № 17. Особенности восприятия клиента при обслуживании

ПЗ № 18. Приемы саморегуляции как условие эффективности общения в профессиональной деятельности

Тема 2.3. Общие сведения об этической культуре.

ПЗ № 19. Особенности межличностных отношений в группах и коллективах

Критерии оценки дискуссии:

№	Критерий оценки	Баллы
1	Чёткость постановки проблемы в рамках заявленной темы. Эрудиция: знание и логическое изложение фактического материала.	1
2	Умение вычленять причинно-следственные связи, а так же формулировать выводы и приводить конструктивные аргументы в их поддержку Способность анализировать исторические знания	1
3	Проявление творческого и самостоятельного мышления: как процесс обмена мнениями, так и достижение соглашения по определенному вопросу, разъяснение собственных взглядов и позиций других по проблеме, более глубокое понимание событий, выявление их многовариантности, приобретаются умения занимать и отстаивать свою позицию или точку зрения.	1
	Итого	3

Министерство образования, науки и молодежной политики
Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)**

Кафедра «Сервис»

Темы Эссе

по дисциплине «Психология общения»

Тема 1.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

1 Рекомендации студентам по подготовке к занятию по написанию эссе:

- а). Прочитать лекции теоретических занятий, повторить основные понятия по теме.
- б). Прочитать предложенную литературу по теме практического занятия.
- в). Используйте коммуникативный прием «подстройка под клиента»:
 - После того, как вы вступили в диалог с клиентом, постарайтесь определить, к какому типу относится ваш клиент. Настройтесь на «волну» клиента. Установите контакт.
 - Необходимо начать разговаривать в той же манере, что и ваш клиент; по возможности принять ту же позу, что и клиент; применять такую же жестикуляцию; постараться изменить тембр и интонацию голоса на такую, как у клиента.
- г). Определив психологический тип клиента; выработайте эффективный стиль работы с ним.

Тип клиента:

- **Холерик** - «Целеустремленный»;
- **Флегматик** - «Аналитический»;
- **Сангвиник** - «Эмоциональный»;
- **Меланхолик** - «Гармоничный».

Тема 1.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).

1. Написание Эссе по краткому теоретическому материалу при подготовке к занятию.

Аргументы различаются по степени воздействия на ум и чувства людей:

1. *Сильные аргументы*
2. *Слабые аргументы*
3. *Несостоятельные аргументы*

Встречные (контраргументы) имеют ту же градацию.

Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).

Напишите эссе - межгруппового восприятия характерны феномены внутригруппового (ингруппового) фаворитизма и внешнегрупповой (аутгрупповой) дискриминации и дайте определения понятиям: ингрупповой фаворитизм, аутгрупповая враждебность.

Критерии оценки эссе

№	Критерий оценки	Баллы
1	Чёткость постановки проблемы в рамках заявленной темы	0,5
2	Эрудиция: знание и логическое изложение фактического материала, знакомство с именами известных психологов (особо приветствуется знание основных положений концепций классиков исторической мысли)	0,5
3	Понимание отличия между источниками и историографическим материалом	0,5
4	Понимание отличий между учебным, публицистическим, научно-популярным и научным текстами	0,2
5	Умение вычленять причинно-следственные связи. Способность анализировать исторические знания	0,3
6	Умение формулировать выводы и приводить конструктивные аргументы в их поддержку	0,5
7	Проявление творческого и самостоятельного мышления	0,2
8	Наличие навыков владения литературным языком. Стиль и форма изложения материала	0,3
	Итого	3

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Кафедра «Сервис»

Темы Деловых и ролевых игр.
по дисциплине «Психология общения»

Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия.

ПЗ № 1. Развитие навыков установления контакта.

ПЗ № 2. Определение особенностей личности.

Тема 1.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

ПЗ № 3. Психология общения.

Тема 1.5. Формы делового общения и их характеристики.

ПЗ № 9. Установление деловых контактов.

Тема 2.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики.

ПЗ № 11. Определения конфликтности личности.

ПЗ № 13. Конфликты и пути их преодоления.

ПЗ №14. Способы урегулирования конфликтных ситуаций в сфере производственной деятельности.

ПЗ № 15. Организация процедуры разрешения конфликта через посредника.

Тема 2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.

ПЗ № 16. Рациональное поведение в конфликтной ситуации.

ПЗ № 17. Особенности восприятия клиента при обслуживании.

Тема 2.3. Общие сведения об этической культуре.

ПЗ № 19. Особенности межличностных отношений в группах и коллективах.

Критерии оценки за игру:

3 балла	выставляется студенту, если поставленная задача в игре решена правильно, в соответствии с заданием игры, умеет применять информацию необходимую для эффективного выполнения поставленных задач, работать в коллективе. Решение имеет правильную последовательность, емкий вывод.
2 балла	выставляется студенту, если поставленная задача в игре решена правильно, но имеются неточности в выводе. Умеет применять информацию необходимую для эффективного выполнения поставленных задач, работать в коллективе.
1 балл	выставляется студенту, если поставленная задача в игре решена с чьей либо помощью. Студент осознал и увидел правильное выполнения поставленной задачи и умеет работать в коллективе.
Менее 0,5 балла	выставляется студенту, решение не имеет последовательности, вывод сделан неправильно. Не умеет правильно работать в коллективе, не соблюдается или грубо нарушается правила игры.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)**

Кафедра «Сервис»

Темы Разбор конкретных ситуаций.
по дисциплине «Психология общения»

Тема 1.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).

ПЗ № 5 Интерактивная сторона общения.

Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).

ПЗ № 7. Коммуникативные техники и приемы.

Тема 2.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики.

ПЗ № 11. Определения конфликтности личности.

ПЗ № 12. Анализ конфликтных ситуаций.

ПЗ № 14. Способы урегулирования конфликтных ситуаций в сфере производственной деятельности.

ПЗ № 15. Организация процедуры разрешения конфликта через посредника.

Тема 2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.

ПЗ № 18. Приемы саморегуляции как условие эффективности общения в профессиональной деятельности.

Критерии оценки ситуационных задач:

2 балла	Правильное, логичное и безошибочное выполнение всех заданий, проявление навыков анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи аргументации, грамотность поставленной речи.
1 балл	Правильное, логичное и безошибочное выполнение min - х заданий, допущены небольшие пробелы, не искавшие содержание ответа понимание большей или наиболее важной части учебного материала
0,5 - 0,9 баллов	Правильное, логичное и безошибочное выполнение 2-х любых заданий допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
Менее 0,5 балла	Отсутствие частично выполненных заданий или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, не исправленные после нескольких наводящих вопросов; допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Кафедра «Сервис»

Фонд тестовых заданий

по дисциплине «Психология общения»

Тема 1.5. Формы делового общения и их характеристики.

ПЗ № 10. Характеристика общения и межличностных отношений.

«Тестовые задания по разделу 1»

1. Кем был введён термин психология

- а) Г Селье;
- б) Кассман и Р Гоклениус;
- в) В Вундт.

2. В каком году был введён термин психология

- а) 1590 г;
- б) 1790 г;
- в) 1690г.

3. Психика – это:

- а) совокупность душевных процессов и явлений (ощущения, восприятия, эмоции, память и т. п.) специфический аспект жизнедеятельности человека и животных в их взаимодействии с окружающей средой;
- б) свойство определяет, от чего зависит деятельность человека: от случайных внешних и внутренних причин;
- в) Неповторимое, индивидуальное сочетание или совокупность особенностей личности;

4. Ощущение – это:

- а) простейший психический процесс, представляющий собой психическое отражение отдельных свойств и состояний внешней среды, субъектом внутренних или внешних стимулов при участии нервной системы;
- б) чувственное познание предметов окружающего мира, субъективно представляющееся непосредственным;
- в) способность сознания создавать образы, представления, идеи и манипулировать ими;

5. Восприятие – это:

- а) это общее обозначение для комплекса познавательных способностей и высших психических функций по накоплению, сохранению и воспроизведению знаний и навыков;
- б) простейший психический процесс, представляющий собой психическое отражение отдельных свойств и состояний внешней среды, субъектом внутренних или внешних стимулов при участии нервной системы;
- в) чувственное познание предметов окружающего мира, субъективно представляющееся непосредственным;

6. Воображение – это:

- а) это общее обозначение для комплекса познавательных способностей и высших психических функций по накоплению, сохранению и воспроизведению знаний и навыков;
- б) способность сознания создавать образы, представления, идеи и манипулировать ими;
- в) чувственное познание предметов окружающего мира, субъективно представляющееся непосредственным;

7. Память – это:

- а) это общее обозначение для комплекса познавательных способностей и высших психических функций по накоплению, сохранению и воспроизведению знаний и навыков;
- б) способность сознания создавать образы, представления, идеи и манипулировать ими;
- в) чувственное познание предметов окружающего мира, субъективно представляющееся непосредственным;

8. Мышление – это:

- а) это общее обозначение для комплекса познавательных способностей и высших психических

- функций по накоплению, сохранению и воспроизведению знаний и навыков;
- б) психический процесс моделирования закономерностей окружающего мира на основе аксиоматических положений;
 - в) психолого-познавательный процесс отражения в сознании человека сложных связей и отношении между предметами и явлениями окружающего мира;

9. Внимание – это:

- а) избирательная направленность восприятия на тот или иной объект;
- б) психический процесс моделирования закономерностей окружающего мира на основе аксиоматических положений;
- в) психолого-познавательный процесс отражения в сознании человека сложных связей и отношении между предметами и явлениями окружающего мира;

10. Человек – это:

- а) существо, обладающее биологическим и социальным началом (социальное, поскольку общественные отношения изменили как его телесную организацию, так и сам характер существования);
- б) единичный представитель человеческого рода со всеми присущими ему особенностями;
- в) понятие, обозначающее совокупность устойчивых психологических процессов.

11. Индивид – это:

- а) существо, обладающее биологическим и социальным началом (социальное, поскольку общественные отношения изменили как его телесную организацию, так и сам характер существования);
- б) единичный представитель человеческого рода со всеми присущими ему особенностями;
- в) понятие, обозначающее совокупность устойчивых психологических процессов.

12. Индивидуальность – это:

- а) существо, обладающее биологическим и социальным началом (социальное, поскольку общественные отношения изменили как его телесную организацию, так и сам характер существования);
- б) единичный представитель человеческого рода со всеми присущими ему особенностями;
- в) совокупность характерных особенностей и свойств, отличающих одного индивида от другого; своеобразие психики и личности индивида, неповторимость, уникальность.

13. Личность – это:

- а) понятие, обозначающее совокупность устойчивых психологических качеств, составляющих его индивидуальность, отличие от других людей;
- б) качество психики, состоящее из способности адаптироваться к новым ситуациям, способности к обучению на основе опыта, пониманию и применению абстрактных концепций и использованию своих знаний для управления окружающей средой;
- в) Человек, чьё поведение характеризуется замедленностью реакций на действующие стимулы, а также речевых смысловых и двигательных процессов

14. Способности – это:

- а) индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы в ней;
- б) совокупность знаний, умений и сформировавшихся при их усвоении умственных действий, свободное оперирование ими в процессах мышления, обеспечивающих усвоение в определенном объеме новых знаний и умений;
- в) освоенный субъектом способ выполнения действия, обеспечиваемый совокупностью приобретенных знаний и навыков.

15. Задатки – это:

- а) психологические особенности индивида, определяющие возможности успешного выполнения им определенного вида деятельности (музыкальной, сценической, литературной и пр.);
- б) освоенный субъектом способ выполнения действия, обеспечиваемый совокупностью приобретенных знаний и навыков;
- в) врожденные анатомо-физиологические особенности нервной системы, мозга, составляющие природную основу развития способностей.

16. Социальная установка – это:

- а) состояние психологической готовности личности вести себя определенным образом в отношении объекта, детерминированное ее прошлым опытом;
- б) неосознанное психологическое состояние, внутреннее качество субъекта, базирующееся на его предшествующем опыте, предрасположенности к определенной активности в определенной ситуации;
- в) психический процесс моделирования закономерностей окружающего мира на основе аксиоматических положений.

17. Темперамент - это:

- а) свойство определяет, от чего зависит деятельность человека: от случайных внешних и внутренних причин;
- б) настойчивостью человек сам воздействует на окружающую среду и преодолевает при этом внешние и внутренние препятствия на пути достижения целей;
- в) это индивидуальное свойство человека, которое в наибольшей мере зависит от его врожденных, природных психофизиологических качеств.

18. Сензитивность (или чувствительность). – это:

- а) наименьшая сила внешних воздействий, необходимая для возникновения у человека какой-либо психической реакции, и какова скорость возникновения этой реакции. Образно говоря, какой должна быть сила воздействия, чтобы до человека «дошло»;
- б) свойство характеризуется степенью (т.е. силой и энергией) реагирования человека на какое-то воздействие одинаковой величины. Например, мы по-разному реагируем на одно и тоже обидное слово или критическое замечание;
- в) свойство помогает сделать профессиональную карьеру и добиться успеха.

19. Реактивность - это:

- а) свойство характеризуется степенью (т.е. силой и энергией) реагирования человека на какое-то воздействие одинаковой величины. Например, мы по-разному реагируем на одно и тоже обидное слово или критическое замечание;
- б) наименьшая сила внешних воздействий, необходимая для возникновения у человека какой-либо психической реакции, и какова скорость возникновения этой реакции. Образно говоря, какой должна быть сила воздействия, чтобы до человека «дошло»;
- в) свойство определяет, от чего зависит деятельность человека: от случайных внешних и внутренних причин.

20. Активность - это:

- а) свойство определяет, от чего зависит деятельность человека: от случайных внешних и внутренних причин;
- б) свойство помогает сделать профессиональную карьеру и добиться успеха;
- в) свойство характеризуется степенью (т.е. силой и энергией) реагирования человека на какое-то воздействие одинаковой величины. Например, мы по-разному реагируем на одно и тоже обидное слово или критическое замечание;

21. Темп реакций - это:

- а) свойство характеризует скорость протекания различных психических реакций и процессов (темп речи, динамика жестов, находчивость ума и т.д.);
- б) свойство характеризуется степенью (т.е. силой и энергией) реагирования человека на какое-то воздействие одинаковой величины;
- в) наименьшая сила внешних воздействий, необходимая для возникновения у человека какой-либо психической реакции, и какова скорость возникновения этой реакции.

22. Пластичность и ригидность- это:

- а) проявление в том, насколько человек легко и быстро приспосабливается к внешним воздействиям или насколько инертно его поведение.
- б) свойство характеризуется степенью (т.е. силой и энергией) реагирования человека на какое-то воздействие одинаковой величины;
- в) наименьшая сила внешних воздействий, необходимая для возникновения у человека какой-либо психической реакции, и какова скорость возникновения этой реакции.

23. Эмоциональная возбудимость – это:

- а) отражение порога минимального воздействия необходимого для возникновения

- эмоциональной реакции и скорость ее развития;
- б) свойство характеризуется степенью (т.е. силой и энергией) реагирования человека на какое-то воздействие одинаковой величины;
 - в) проявление в том, насколько человек легко и быстро приспосабливается к внешним воздействиям или насколько инертно его поведение.

24. Экстраверсия – это:

- а) направленности реакций обращение вне человека;
- б) направленности реакций обращение внутрь человека;
- в) нет направленности реакций обращение человека.

25. Интроверсия – это:

- а) направленности реакций обращение вне человека;
- б) направленности реакций обращение внутрь человека;
- в) нет направленности реакций обращение человека.

26. Холерический тип темперамента - это:

- а) сильный, неуравновешенный и подвижный тип темперамента, отличающийся большой жизненной энергией, активностью, работоспособностью;
- б) сильный, уравновешенный и активный тип темперамента. Он жизнерадостен, в работе продуктивен (но лишь при условии множества интересных дел), энергичен и бодр;
- в) человек со слабым типом нервной деятельности, для которого характерно быстрое падение работоспособности и потребность в длительном отдыхе.

27. Сангвинический тип — темперамента - это:

- а) сильный, неуравновешенный и подвижный тип темперамента, отличающийся большой жизненной энергией, активностью, работоспособностью;
- б) сильным, уравновешенным и активным типом темперамента. Человек жизнерадостен, в работе продуктивен (но лишь при условии множества интересных дел), энергичен и бодр;
- в) человек со слабым типом нервной деятельности, для которого характерно быстрое падение работоспособности и потребность в длительном отдыхе.

28. Меланхолический тип темперамента - это:

- а) слабым типом нервной деятельности, для которого характерно быстрое падение работоспособности и потребность в длительном отдыхе;
- б) сильный, уравновешенный и пассивный тип темперамента, работоспособен, отличается деловитостью и вдумчивостью; это настойчивый и упорный работник, не склонный к частой смене деятельности и не любящий мелких поручений;
- в) человек со слабым типом нервной деятельности, для которого характерно быстрое падение работоспособности и потребность в длительном отдыхе.

29. Флегматический тип темперамента - это:

- а) слабый тип нервной деятельности, для которого характерно быстрое падение работоспособности и потребность в длительном отдыхе;
- б) сильный, уравновешенный и пассивный тип темперамента, работоспособен, отличается деловитостью и вдумчивостью; это настойчивый и упорный работник, не склонный к частой смене деятельности и не любящий мелких поручений;
- в) человек со слабым типом нервной деятельности, для которого характерно быстрое падение работоспособности и потребность в длительном отдыхе.

30. Характер - это:

- а) комплекс субъективных переживаний развитию состояний утомления;
- б) слово древнегреческого происхождения и в переводе означает чеканка, печать, особенность. Неповторимое, индивидуальное сочетание или совокупность особенностей личности;
- в) внутреннее состояние психологического ощущения недостаточности чего-либо.

31. Отношение человека к другим людям - это:

- а) отношение к общественной собственности, а также аккуратное или небрежное обращение со своими вещами, одеждой, книгами и т.п. ;
- б) инициативность, трудолюбие, ответственность за порученное дело и исполнительность или лень, легкомысленное и формальное отношение к деятельности;
- в) прежде всего общительность, которая может быть широкой и поверхностной, или

противоположная ей черта — замкнутость, которая проявляется в безразличном отношении к людям или является результатом внутренней сосредоточенности.

32. Отношение человека к делу, к своему труду - это:

- а) прежде всего общительность, которая может быть широкой и поверхностной, или противоположная ей черта — замкнутость, которая проявляется в безразличном отношении к людям или является результатом внутренней сосредоточенности;
- б) инициативность, трудолюбие, ответственность за порученное дело и исполнительность или лень, легкомысленное и формальное отношение к деятельности;
- в) отношение к родным, коллегам, знакомым, малознакомым и т.п.

33. Отношение человека к самому себе - это:

- а) отношение к общественной собственности, а также аккуратное или небрежное обращение со своими вещами, одеждой, книгами и т.п. ;
- б) инициативность, трудолюбие, ответственность за порученное дело и исполнительность или лень, легкомысленное и формальное отношение к деятельности;
- в) чувство собственного достоинства или неуверенность в своих силах; застенчивость, эгоцентризм (склонность постоянно быть в центре внимания со своими переживаниями), эгоизм (забота о своем личном благе).

34. Отношение человека к миру вещей - это:

- а) инициативность, трудолюбие, ответственность за порученное дело и исполнительность или лень, легкомысленное и формальное отношение к деятельности;
- б) чувство собственного достоинства или неуверенность в своих силах; застенчивость, эгоцентризм (склонность постоянно быть в центре внимания со своими переживаниями), эгоизм (забота о своем личном благе).
- в) отношение к общественной собственности, а также аккуратное или небрежное обращение со своими вещами, одеждой, книгами и т.п. ;

35. Воля — это:

- а) сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать внутренние и внешние трудности при совершении целенаправленных действий и поступков;
- б) понятие, обозначающее совокупность устойчивых психологических качеств человека, составляющих его индивидуальность, отличие от других людей;
- в) свойство определяющее, от чего зависит деятельность человека: от случайных внешних и внутренних причин.

36. Основным волевым качеством человека— это:

- а) готовность людей осуществлять какую-либо двигательную деятельность;
- б) эмоциональная реактивность, возбудимость, аффектированность, эмоциональная стабильность, общий эмоциональный тонус, сила эмоциональных реакций и их внешняя выраженность – экспрессивность;
- в) целеустремленность, самообладание, самостоятельность, решительность, настойчивость, а также энергичность, инициативность и исполнительность.

37. Целеустремленность— это:

- а) способность человека подчинять свои действия целям, которые необходимо достигнуть;
- б) готовность людей осуществлять какую-либо двигательную деятельность;
- в) волевое качество, помогающее людям управлять своими мыслями, чувствами, действиями и поступками.

38. Самообладание — это:

- а) волевое качество, помогающее людям управлять своими мыслями, чувствами, действиями и поступками;
- б) способность человека подчинять свои действия целям, которые необходимо достигнуть;
- в) целеустремленность, самообладание, самостоятельность, решительность, настойчивость, а также энергичность, инициативность и исполнительность.

39. Самостоятельность— это:

- а) волевое качество, благодаря которому человек может мобилизовать свои силы для относительно длительной и сложной борьбы с препятствиями и трудностями,

встречающимися на пути достижения целей;

- б) проявление в умении не поддаваться влиянию различных факторов, которые могут отвлекать человека от достижения поставленной цели;
- в) умение человека принимать своевременные, обоснованные и твердые решения и претворять их в жизнь.

40. Решительность — это:

- а) умение человека принимать своевременные, обоснованные и твердые решения и претворять их в жизнь;
- б) проявление в умении не поддаваться влиянию различных факторов, которые могут отвлекать человека от достижения поставленной цели;
- в) наличии у человека множества новых идей, планов.

41. Настойчивость — это:

- а) волевое качество, благодаря которому человек может мобилизовать свои силы для относительно длительной и сложной борьбы с препятствиями и трудностями, встречающимися на пути достижения целей;
- б) волевое качество, помогающее людям управлять своими мыслями, чувствами, действиями и поступками;
- в) волевое качество человека, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение принятых решений.

42. Энергичность — это:

- а) волевое качество, которое дает возможность человеку действовать быстро и с большим напряжением физических и духовных сил;
- б) волевое качество, помогающее людям управлять своими мыслями, чувствами, действиями и поступками;
- в) волевое качество человека, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение принятых решений.

43. Инициативность:

- а) основывается на наличии у человека множества новых идей, планов;
- б) умение человека принимать своевременные, обоснованные и твердые решения и претворять их в жизнь;
- в) волевое качество человека, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение принятых решений.

44. Исполнительность — это:

- а) волевое качество, благодаря которому человек может мобилизовать свои силы для относительно длительной и сложной борьбы с препятствиями и трудностями, встречающимися на пути достижения целей;
- б) волевое качество, помогающее людям управлять своими мыслями, чувствами, действиями и поступками;
- в) волевое качество человека, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение принятых решений.

45. Способности — это:

- а) индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы в ней;
- б) совокупность знаний, умений и сформировавшихся при их усвоении умственных действий, свободное оперирование ими в процессах мышления, обеспечивающих усвоение в определенном объеме новых знаний и умений;
- в) освоенный субъектом способ выполнения действия, обеспечиваемый совокупностью приобретенных знаний и навыков.

46. Специальные способности — это:

- а) индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы в ней;
- б) такая система свойств личности, которая помогает достигнуть высоких результатов в какой-либо специальной области деятельности;
- в) освоенный субъектом способ выполнения действия, обеспечиваемый совокупностью

приобретенных знаний и навыков.

47. Метод беседы – это:

- а) эмпирический метод получения информации на основе вербальной (словесной) коммуникации
- б) методов изучения личности применяются для диагностики степени выраженности у индивида определенных личностных характерологических или других черт;
- в) изучение психологических особенностей личности на основе анализа их внешнего проявления в естественных (профессиональных, социально-бытовых и др.) условиях.

48. Метод наблюдения – это:

- а) метод исследования личности, вытекает из того, что в ней испытуемый отдает словесный отчет о свойствах и проявлениях своей личности.
- б) методов изучения личности применяются для диагностики степени выраженности у индивида определенных личностных характерологических или других черт;
- в) описательный психологический исследовательский метод, заключающийся в целенаправленном и организованном восприятии и регистрации поведения изучаемого объекта.

49. Метод опроса – это:

- а) психологический вербально-коммуникативный метод заключающийся в осуществлении взаимодействия между интервьюером и респондентом, посредством получения от субъекта ответов на заранее сформулированные вопросы;
- б) эмпирический метод получения информации на основе вербальной (словесной) коммуникации;
- в) описательный психологический исследовательский метод, заключающийся в целенаправленном и организованном восприятии и регистрации поведения изучаемого объекта.

50. Метод эксперимента — это:

- а) основной метод психологии; отличается тем, что исследователь специально создает обстоятельства, стимулирующие проявление определенного психического явления;
- б) психологический вербально-коммуникативный метод заключающийся в осуществлении взаимодействия между интервьюером и респондентом, посредством получения от субъекта ответов на заранее сформулированные вопросы;
- в) описательный психологический исследовательский метод, заключающийся в целенаправленном и организованном восприятии и регистрации поведения изучаемого объекта.

Ключи ответов:

№ вопроса	№ ответа	№ вопроса	№ ответа	№ вопроса	№ ответа	№ вопроса	№ ответа	№ вопроса	№ ответа
1	б.	11	б.	21	а.	31	в.	41	а.
2	а.	12	в.	22	а.	32	б.	42	а.
3	а.	13	а.	23	а.	33	в.	43	а.
4	а.	14	а.	24	а.	34	в.	44	в.
5	в.	15	в.	25	б.	35	а.	45	а.
6	б.	16	а.	26	а.	36	в.	46	б.
7	а.	17	в.	27	б.	37	а.	47	а.
8	в.	18	а.	28	а.	38	а.	48	в.
9	а.	19	а.	29	б.	39	б.	49	в.
10	а.	20	б.	30	б.	40	а.	50	а.

Тема 2.3. Общие сведения об этической культуре.

ПЗ № 20. Итоговое тестирование. «Тестовые задания по разделу № 2»

Выберите правильный вариант ответа.

1. Общение — это:

- а) сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми и

- группами, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя как минимум три различных процесса: коммуникацию, интеракцию и социальную перцепцию;
- б) личные бескорыстные взаимоотношения между людьми, основанные на любви, доверии, искренности, взаимных симпатиях, общих интересах и увлечениях;
 - в) это универсальная операция мышления, связанная с усвоением нового содержания, включением его в систему устоявшихся идей и представлений.

2. Основным видом коммуникативного поведения руководителя является:

- а) переговоры;
- б) публичные выступления;
- в) деловая беседа;
- г) все выше перечисленные поведения;
- д) нет правильного варианта ответа.

3. Деловой протокол — это:

- а) языковой стандарт - стремление к выражению мысли единообразным способом, использование для этого готовых формул-клише;
- б) правила, которые регламентируют порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов, оформление деловой переписки и т.д.
- в) понятийный ряд предпочитает родовые понятия, которые хорошо вписываются в официально-деловой стиль.

4. Деловое общение — это:

- а) сложный процесс установления и развития контактов между людьми;
- б) это сложный, многогранный процесс, представляющий собой взаимодействие двух и более людей, при котором происходит обмен информацией, а также процесс взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания друг друга;
- в) общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела и создающее необходимые условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели.

5. Массовое общение — это:

- а) общение предполагает участие в процессе общения «посредника», через которого передается информация.
- б) общение связано с непосредственными контактами людей в группах или парах. Оно подразумевает знание индивидуальных особенностей партнера и наличие совместного опыта деятельности, сопереживания и понимания.
- в) множественные связи и контакты незнакомых людей в обществе, а также общение с помощью средств массовой информации (телевидение, радио, журналы, газеты и т.д.).

6. Межличностное общение — это:

- а) общение предполагает участие в процессе общения «посредника», через которого передается информация.
- б) множественные связи и контакты незнакомых людей в обществе, а также общение с помощью средств массовой информации (телевидение, радио, журналы, газеты и т.д.);
- в) общение связано с непосредственными контактами людей в группах или парах. Оно подразумевает знание индивидуальных особенностей партнера и наличие совместного опыта деятельности, сопереживания и понимания.

7. Прямое общение — это:

- а) естественный контакт «лицом к лицу», при котором информация передается лично одним собеседником другому по принципу: «ты — мне, я — тебе».
- б) множественные связи и контакты незнакомых людей в обществе, а также общение с помощью средств массовой информации (телевидение, радио, журналы, газеты и т.д.);
- в) общение связано с непосредственными контактами людей в группах или парах. Оно подразумевает знание индивидуальных особенностей партнера и наличие совместного опыта деятельности, сопереживания и понимания.

8. Императивное общение — это:

- а) общения является оказание воздействия на партнера по общению, но при этом достижение своих намерений осуществляется скрытно;
- б) форма воздействия на партнера по общению. Его основной целью является подчинение одним из партнеров себе другого, достижение контроля над его поведением, мыслями, а также принуждение к определенным действиям и решениям.
- в) межличностное общение основано на равноправии партнеров и позволяет перейти от фиксированной на себе установки к установке на собеседника, реального партнера по общению.

9. Диалогическое общение — это:

- а) общения является оказание воздействия на партнера по общению, но при этом достижение своих намерений осуществляется скрытно;
- б) форма воздействия на партнера по общению. Его основной целью является подчинение одним из партнеров себе другого, достижение контроля над его поведением, мыслями, а также принуждение к определенным действиям и решениям.
- в) межличностное общение основано на равноправии партнеров и позволяет перейти от фиксированной на себе установки к установке на собеседника, реального партнера по общению.

10. Манипулятивное общение — это:

- а) межличностное общение основано на равноправии партнеров и позволяет перейти от фиксированной на себе установки к установке на собеседника, реального партнера по общению.
- б) общения является оказание воздействия на партнера по общению, но при этом достижение своих намерений осуществляется скрытно;
- в) форма воздействия на партнера по общению. Его основной целью является подчинение одним из партнеров себе другого, достижение контроля над его поведением, мыслями, а также принуждение к определенным действиям и решениям.

11. Прагматическая функция:

- а) проявляется в процессе развития человека и становления его как личности;
- б) общения реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности;
- в) состоит в том, что только в процессе общения с другими мы можем понять, познать и утвердить себя в собственных глазах;

12. Функция подтверждения:

- а) диалог с самим собой. Благодаря этой функции человек принимает решения и совершает значимые поступки;
- б) состоит в том, что только в процессе общения с другими мы можем понять, познать и утвердить себя в собственных глазах;
- в) проявляется в процессе развития человека и становления его как личности.

13. Перцептивная сторона общения - это:

- а) восприятие;
- б) обмен не только знаниями, идеями, но и действиями;
- в) обмен информацией.

14. Коммуникативная сторона общения - это:

- а) обмен не только знаниями, идеями, но и действиями;
- б) восприятие;
- в) обмен информацией.

15. Интерактивная сторона общения - это:

- а) обмен не только знаниями, идеями, но и действиями;
- б) восприятие;
- в) обмен информацией.

16. Идентификация— это:

- а) не рациональное осмысление проблем другого человека, а эмоциональный отклик, вчувствование, сопереживание.
- б) уподобление себя другому. Чтобы понять партнера по общению, необходимо поставить себя на его место, так как нельзя по-настоящему понять человека, пока не побываешь в его «шкуре».

в) представляет собой форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств: от симпатии до любви.

17. Аттракция— это:

а) не рациональное осмысление проблем другого человека, а эмоциональный отклик, вчувствование, сопереживание.

б) уподобление себя другому. Чтобы понять партнера по общению, необходимо поставить себя на его место, так как нельзя по-настоящему понять человека, пока не побываешь в его «шкуре».

в) представляет собой форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств: от симпатии до любви.

18. Эмпатия— это:

а) не рациональное осмысление проблем другого человека, а эмоциональный отклик, вчувствование, сопереживание.

б) уподобление себя другому. Чтобы понять партнера по общению, необходимо поставить себя на его место, так как нельзя по-настоящему понять человека, пока не побываешь в его «шкуре».

в) представляет собой форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств: от симпатии до любви.

19. Рефлексия— это:

а) не рациональное осмысление проблем другого человека, а эмоциональный отклик, вчувствование, сопереживание;

б) способность человеческого мышления к критическому самоанализу;

в) представляет собой форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств: от симпатии до любви.

20. Каузальная атрибуция — это:

а) не рациональное осмысление проблем другого человека, а эмоциональный отклик, вчувствование, сопереживание.

б) способность человека представить, как он воспринимается партнером по общению. Это уже не просто знание другого, но и знание того, как другой понимает нас: наши умственные способности, индивидуально-личностные особенности и эмоциональные реакции;

в) приписывание причин поведения другому человеку.

21. Стереотипизация— это:

а) способность человека представить, как он воспринимается партнером по общению. Это уже не просто знание другого, но и знание того, как другой понимает нас: наши умственные способности, индивидуально-личностные особенности и эмоциональные реакции;

б) устойчивый образ какого-либо явления или человека, складывающийся в условиях дефицита информации, другими словами, штамп, к которому мы обращаемся;

в) уподобление себя другому. Чтобы понять партнера по общению, необходимо поставить себя на его место, так как нельзя по - настоящему понять человека, пока не побываешь в его «шкуре».

22. Неречевой канал общения называют:

а) вербальный;

б) невербальный.

23. К вербальным средствам общения относятся:

а) жесты;

б) мимика;

в) речь;

г) пантомимика;

д) контакт глаз.

24. К невербальным средствам общения относятся:

Выберите несколько правильных ответов.

а) жесты;

б) мимика;

в) речь;

- г) пантомимика;
- д) контакт глаз.

25. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

Выберете несколько правильных ответов.

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) обрушивать на партнера множество претензий;
- в) исходить из добрых намерений партнера;
- г) видеть все только со своей позиции;
- д) учитывать интересы партнера по общению;
- е) критически оценивать партнера.

26. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям: а) конфликт; б) внутриличностный конфликт; в) межличностный конфликт; г) межгрупповой конфликт; д) конфликт между группой и личностью?

1. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.
2. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.
3. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.
4. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.
5. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

27. Стил ь общения, который отличает стремление уклониться от принятия решений, переложить эту задачу на партнера, называется:

- а) авторитарный;
- б) демократический;
- в) либеральный;
- г) партнерский.

28. Признаком компетентного человека является:

- а) старательность;
- б) общительность;
- в) конфиденциальность;
- г) рефлексивность.

29. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?

- а) «я не знаю»;
- б) «Вы должны...»;
- в) несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;
- г) всех выше перечисленных.

30. Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:

- а) положите трубку;
- б) сразу прервете собеседника и укажите ему на тон разговора;
- в) выслушаете его до конца;
- г) прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?»

31. Какое из приведенных выражений следует употребить в телефонном разговоре?

- а) «я не знаю»;
- б) «Вы должны...»;
- в) «Подождите секундочку, я скоро вернусь»;
- г) «Хороший вопрос... Разрешите, я уточню это для вас»;
- д) «Это не моя ошибка».

32. Какова основная задача делового общения?

- а) продуктивное сотрудничество;
- б) строгое регулирование иерархического соположения управляющего и управляемого;

- в) налаживание межличностных контактов;
- г) поиски «нужных» людей для решения производственных вопросов;
- д) поиски «нужных» людей для решения личных и производственных вопросов.

33. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

- а) очки с затемненными стеклами;
- б) располагающий взгляд;
- в) приветливость;
- г) доброжелательная улыбка;
- д) строгий деловой костюм.

34. Что не входит в подготовку к переговорам?

- а) выявление области взаимных интересов;
- б) установление рабочих отношений с партнером;
- в) установление нерабочих отношений с партнером;
- г) решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
- д) нахождение общего подхода и подготовка переговорной позиции.

35. Конфликт — это:

Укажите правильный ответ:

- а) столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов партнеров по общению;
- б) любое понятие, реальным коррелятом которого является определенное соотнесение (связь) двух и более предметов;
- в) сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми и группами.

36. Внутриличностный конфликт:

- а) возникает из-за состояния неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанного с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений и потребностей;
- б) является самым распространенным типом конфликта; он возникает между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей, потребностей;
- в) проявляется как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения.

37. Межличностный конфликт:

- а) возникает из-за состояния неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанного с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений и потребностей;
- б) он возникает между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей, потребностей;
- в) проявляется как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения.

38. Межгрупповой конфликт:

- а) возникает из-за состояния неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанного с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений и потребностей;
- б) происходит вследствие столкновения интересов различных групп;
- в) проявляется как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения.

39. Конфликт между группой и личностью:

- а) возникает из-за состояния неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанного с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений и потребностей;

- б) происходит вследствие столкновения интересов различных групп;
- в) проявляется как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения.

40. Конфликтогены — это:

- а) слова, действия (или бездействия), способствующие возникновению и развитию конфликта;
- б) образы конфликтной ситуации;
- в) возможные действия каждого из участников конфликта.

41. Типы конфликтогенов - это:

- а) стремление к превосходству;
- б) условия прохождения конфликта;
- в) стороны (субъекты, участники) конфликта.

42. Деструктивные конфликты - это:

- а) конфликты, при которых разрушаются межличностные связи, резко снижается эффективность работы, а решение проблемы становится невозможным;
- б) конфликты не выходят за рамки деловых отношений и предполагают;
- в) конфликты вызванные неудовлетворением определенных требований участников или несправедливым, по мнению одной или обеих сторон.

43. Конструктивные конфликты - это:

- а) конфликты, при которых разрушаются межличностные связи, резко снижается эффективность работы, а решение проблемы становится невозможным;
- б) конфликты не выходят за рамки деловых отношений и предполагают;
- в) конфликты вызванные неудовлетворением определенных требований участников или несправедливым, по мнению одной или обеих сторон.

44. Стратегии выхода из конфликтных ситуаций - Соперничество- это:

- а) это открытая «борьба» за свои интересы;
- б) это поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон;
- в) урегулирование разногласий через взаимные уступки.

45. Стратегии выхода из конфликтных ситуаций - Сотрудничество- это:

- а) это открытая «борьба» за свои интересы;
- б) это поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон;
- в) урегулирование разногласий через взаимные уступки.

46. Стратегии выхода из конфликтных ситуаций - Компромисс- это:

- а) это открытая «борьба» за свои интересы;
- б) это поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон;
- в) урегулирование разногласий через взаимные уступки.

47. Стратегии выхода из конфликтных ситуаций - Избегание- это:

- а) стремление выйти из конфликта, не решая его, не настаивая на своем, но и не уступая своего;
- б) это поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон;
- в) урегулирование разногласий через взаимные уступки.

48. Стратегии выхода из конфликтных ситуаций - Приспособление- это:

- а) представляет собой тенденцию к сглаживанию противоречий, поступаясь своими интересами;
- б) это поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон;
- в) урегулирование разногласий через взаимные уступки.

49. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера;
- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

50. Одна из самых коварных и жестоких манипуляций – это манипуляция

- а) манипуляция страхом;
- б) манипуляция неуверенностью в себе;
- в) манипуляция любовью;
- г) манипуляция чувством вины;
- д) манипуляция чувством жалости.

Ключ к ответам - 2 главы.

№ вопроса	№ ответа	№ вопроса	№ ответа	№ вопроса	№ ответа	№ вопроса	№ ответа	№ вопроса	№ ответа
1	а.	11	б.	21	б.	31	г.	41	б.
2	а.	12	в.	22	б.	32	в.	42	б.
3	б.	13	а.	23	в.	33	а.	43	б.
4	б.	14	а.	24	а; б; г; д.	34	в.	44	г.
5	в.	15	а.	25	а, б, г, е	35	в.	45	г.
6	а.	16	в.	26	1-в, 2-а, 3-б, 4-г, 5-д	36	д.	46	д.
7	а.	17	в.	27	в.	37	б.	47	б.
8	а.	18	а.	28	г.	38	г.	48	б.
9	б.	19	б.	29	г.	39	в.	49	Структура
10	а.	20	в.	30	г.	40	а.	50	а.

Критерии оценки

При проведении контроля знаний студентов оценка результатов тестирования проводится следующим образом:

- оценка «отлично (9-10 баллов)» - 85-100 %
- оценка «хорошо (7-8 баллов)» - 65-84%
- оценка «удовлетворительно (5- 6 баллов)» - 51-64%
- оценка «неудовлетворительно (менее 5 баллов)» – менее 51%.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
Высшего образования
Нижегородский государственный инженерно-экономический университет
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Институт Транспорта сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРДАЮ:
Проректор по учебной работе
Ж.В. Касимова
«20» июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине **«Коммуникативный практикум»**
по специальностям: **43.02.14 «Гостиничное дело»** (специалист по гостеприимству)
курс: 4
семестр: 7
форма обучения: очная

Воротынец
2019 г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины «**Коммуникативный практикум**» является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Программа направлена на формирование следующих общекультурных компетенций:

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.

Программа учебной дисциплины «**Коммуникативный практикум**» может быть использована в дополнительном профессиональном образовании социально-экономической направленности.

Форма промежуточной аттестации-дифференцированный зачет.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина «**Коммуникативный практикум**» относится к дисциплинам общего гуманитарного и социально-экономического цикла.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Цель: овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами.

Задачи учебного предмета:

1. Уметь толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния; вступать в эффективные межличностные и деловые коммуникации.

2. Ориентироваться в незнакомых ситуациях учебной и внеучебной деятельности в вузе, действовать с учетом данных условий.

3. Изучить особенности поведения личности в конфликтной ситуации, освоить технологию переговорного процесса в режимах принципиальной позиции, компромисса, сотрудничества.

4. Знать теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению.

В результате изучения учебной дисциплины «**Коммуникативный практикум**» обучающийся должен **уметь**:

- Толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния;
- Выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения;
- Находить пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне ее;

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

- Теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации;

- Методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказания влияния на партнеров по общению;
- Способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций;

1.4. Количество часов, отведенных на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 80 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 78 часов; самостоятельной работы обучающегося 2 часа.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	80
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	78
в том числе:	
Практическое занятие	48
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	2
<i>Промежуточная аттестация в форме - диф.зачета</i>	<i>*</i>

2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины «Коммуникативный практикум»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1 Сущность коммуникации в разных социальных сферах			
Тема 1.1 Основные функции и виды коммуникации	Введение.	2	2
	Теоретические основы, структура и содержание процесса деловой коммуникации.	4	
Тема 1.2 Специфика вербальной и невербальной коммуникации	Вербальные компоненты общения. Виды невербальных средств общения.	4	3
	Практическое занятие № 1. Индивидуально-типологические особенности личности человека.	4	
	Практическое занятие № 2. Толерантное восприятие и правильное оценивание людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния	4	2
Раздел 2 Виды социальных взаимодействий			
Тема 2.1. Понятие деловой этики	Понятия «деловая этика, «профессиональная этика».	4	2
	Практическое занятие № 3. Этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами.	2	
Тема 2.2. Методы постановки целей в деловой коммуникации	Методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению.	4	2
Тема 2.3 Эффективное общение	Практическое занятие № 4. Стили и средства общения.	4	3
Тема 2.4. Основные коммуникативные барьеры и пути их преодоления в межличностном общении. Стили поведения в конфликтной ситуации.	Коммуникативные барьеры и пути их преодоления.	4	3
	Практическое занятие № 5. Способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций	4	
	Практическое занятие № 6. Пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне ее	4	
Тема 2.5. Способы психологической защиты	Приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации	4	2

Тема 2.6. Виды и формы взаимодействия студентов в условиях образовательной организации	Практическое занятие № 7. Взаимодействие со структурными подразделениями образовательной организации, с которыми обучающиеся входят в контакт	4	2
Тема 2.7 Моделирование ситуаций, связанных с различными аспектами учебы и жизнедеятельности студентов	Практическое занятие № 8. Ориентация в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильное оценивание сложившейся ситуации, действия с ее учетом.	4	2
	Практическое занятие № 9. Эффективное взаимодействие в команде.	4	
Тема 2.8 Формы, методы, технологии самопрезентации	Правила активного стиля общения.	4	2
	Практическое занятие № 10. Правила успешной самопрезентации в деловой коммуникации	4	
Тема 2.9. Конструирование цели жизни. Технология превращения мечты в цель.	Практическое занятие № 11. Постановка задачи профессионального развития	4	2
	Практическое занятие № 12. Постановка задачи личностного развития	4	
	Самостоятельная работа: подготовка к диф.зачету	2	3
Дифференцированный зачет		2	3
ВСЕГО ЧАСОВ ЗА 7 СЕМЕСТР (ПО КУРСУ):80 часов, практические занятия-48 часов, самостоятельная работа-2часа.		80ч	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- 3.–продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета, оснащенного оборудованием: доской учебной, рабочим местом преподавателя, столами, стульями (по числу обучающихся), техническими средствами.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Кошечкина И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2012.- 304 с.: ил. – (Профессиональное образование).

Дополнительная литература:

1. Потапова Р.К. Речевая коммуникация: от звука к высказыванию/ Потапова Р.К., Потапов В.В.— М.: Языки славянской культуры, 2012.— 461 с. // ЭБС «IPRbooks» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/35694.html>

3.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Речевые дистанции и табу [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.ido.rudn.ru/ffec/rlang/rl7.html>

2. Правила Трепалки [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://4pda.ru/forum/index.php?showtopic=38703>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, рефератов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Студент должен знать: -Теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; - Методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказания влияния на партнеров по общению; - Способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций;	Тема 1.1. Основные функции и виды коммуникации Тема 2.2. Методы постановки целей в деловой коммуникации Тема 2.4. Основные коммуникативные барьеры и пути их преодоления в межличностном общении. Стили поведения в конфликтной ситуации.	Дискуссия Ситуационные задачи Ситуационные задачи
Студент должен уметь: - Толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния; - Выбирать такие стиль, средства,	Тема 1. 2 Специфика вербальной и невербальной коммуникации Тема 2.3 Эффективное общение	Дискуссия Эссе

приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения; - Находить пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне ее.	Тема 2.4. Основные коммуникативные барьеры и пути их преодоления в межличностном общении. Стили поведения в конфликтной ситуации	Ситуационные задачи

Взаимосвязь компетенций с учебным материалом и вопросами итогового контроля знаний студентов

Компетенции	Темы	Формы и методы контроля и оценки компетенции.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Тема 2.4. Основные коммуникативные барьеры и пути их преодоления в межличностном общении. Стили поведения в конфликтной ситуации.	Ситуационные задачи
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Тема 2.3 Эффективное общение	Эссе

5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРАКТИВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид занятия	Используемый метод
1	Тема 1. 2 Специфика вербальной и невербальной коммуникации	8	Практическое занятие № 2. Толерантное восприятие и правильное оценивание людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния	Дискуссия

Промежуточная аттестация проводится в форме Диф.зачета. Для подготовки к ответу дается не менее 30 минут.

При этом оценка знаний студентов осуществляется в балльно-рейтинговой системе учетом:

- текущего контроля
- работы на практических занятиях (выполнение практических работ, ответы на устные вопросы);
- рубежного контроля (тестирование);
- промежуточная аттестация (диф.зачет).

Распределение максимальных баллов по видам контроля

Вид контроля	Баллы
Текущий контроль:	70 баллов
Посещение занятий (макс-15 баллов за посещение всех занятий, всего 39 занятий)	15 баллов
Выполнение всех практических работ (5 баллов за 1 работу, всего 7 занятий)	35 баллов
Текущая оценка знаний (участие в дискуссиях, конференциях, написание эссе)	10 баллов

Рубежный контроль (тестирование по разделам дисциплины)	10 баллов
Промежуточная аттестация (Диф.зачет)	30 баллов
Теоретический вопрос № 1	15 баллов
Теоретический вопрос № 2	15 баллов
Максимум:	100 баллов

Оценка знаний по 100-балльной шкале организуется следующим образом:

«Отлично» - От 86 до 100 Баллов.

«Хорошо»- 71 - 85 баллов

«Удовлетворительно»- 51-70 баллов.

«Неудовлетворительно» - менее 51 баллов

Приложение А

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра *«Сервис»*

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«___» _____ 2019г., протокол №
Заведующий кафедрой
Е. В. Ильичева

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«Коммуникативный практикум»
43.02.14 «Гостиничное дело» (специалист по гостеприимству)

Воротынец

2019 г.

2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)										
	Тема 1.1.	Тема 1.2.	Тема 2.1	Тема 2.2	Тема 2.3	Тема 2.4	Тема 2.5	Тема 2.6	Тема 2.7	Тема 2.8	Тема 2.9
ОК-4						+		+	+		
ОК-5	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций*					
		Текущий контроль				Промежуточная аттестация	
		Дискуссия	Ситуационные задачи	Эссе	Тестирование	Диф.зачет	Итого
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Знать: основы работы в коллективе и команде Уметь: работать в коллективе и команде Владеть: навыками работы в коллективе и команде		10				10
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать: устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста Уметь: осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста Владеть: навыками устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	2		2	1	5	10

Критерии оценивания компетенций:

№	Код контролируемой и наименование компетенции	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
	ОК-4	Не развиты способности воспроизводить и объяснять основы работы в коллективе и команде	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять основы работы в коллективе и команде	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять основы работы в коллективе и команде	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет основы работы в коллективе и команде
		Не развиты способности работать в коллективе и команде	Слабо развиты способности работать в коллективе и команде	Хорошо развиты способности работать в коллективе и команде	С высокой степенью научной точности и полноты работает в коллективе и команде
		Не владеет навыками работы в коллективе и команде	Слабо развиты владения навыками работы в коллективе и команде	Хорошо развиты способности владения навыками работы в коллективе и команде	С высокой степенью научной точности и полноты владеет навыками работы в коллективе и команде
1	ОК-5	Не развиты способности воспроизводить и объяснять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Хорошо развиты способности воспроизводить устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
		Не развиты способности осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Слабо развиты способности осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Хорошо развиты способности осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	С высокой степенью научной точности и полноты осуществляет устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
		Не владеет навыками устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Слабо развиты владения навыками устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Хорошо развиты способности владения навыками устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	С высокой степенью научной точности и полноты владеет навыками устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Вопросы к диф.зачету

по дисциплине «Коммуникативный практикум»

1. Расскажите о структуре и средствах общения.
2. Перечислите стили общения.
3. Расскажите о механизмах и принципах общения.
4. Перечислите коммуникативные барьеры и правила их преодоления.
5. Дайте понятие типам конфликтогенов.
6. Дайте понятие конфликтам и их классификации.
7. Назовите стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
8. Перечислите составляющие речевой культуры.
9. Назовите виды слушания. Ошибки слушания. Правила продуктивного слушания.
10. Перечислите классификации невербальных средств общения.
11. Охарактеризуйте кинесические, такесические, проксемические средства.
12. Дайте понятие и виды деловой беседы.
13. Перечислите этапы, принципы и правила проведения деловой беседы.
14. Назовите коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
15. Дайте понятие видам деловой беседы.
16. Расскажите об особенностях ведения деловой дискуссии.
17. Расскажите о правилах подготовки и проведения совещания.
18. Назовите психологические особенности деловых переговоров.
19. Перечислите правила подготовки и проведения совещания.
20. Перечислите базовые правила телефонного общения.
21. Расскажите о наиболее распространенных ошибках в телефонном общении.
22. Назовите психолого-дидактические принципы речевого воздействия при публичном выступлении.
23. Назовите методику, технику и языковые средства организации публичного выступления.
24. Назовите особенности речевого этикета деловой переписки.
25. Расскажите об основных разновидностях, требованиях к оформлению делового письма.

Критерии оценки

5-4 балла	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации или в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
3 балла	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов.
Менее 2 баллов	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

Дискуссия

Тема 1.1. Основные функции и виды коммуникации

3. Концепция коммуникации
4. Типы коммуникаций
5. Средства связи
6. Коммуникационные модели
7. Цели и функции коммуникации
8. Показатели и факторы эффективности коммуникации
9. Методы эффективного общения
10. Факторы, снижающие эффективность коммуникации
11. Способы повышения эффективности коммуникации

Тема 1. 2 Специфика вербальной и невербальной коммуникации

1. Что такое вербальное общение
2. Что такое невербальное общение
3. Способы невербального общения
4. Роль и важность средств общения для человека

Критерии оценки

2 балла	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации или в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
1 балл	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
Менее 1 балла	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Эссе

1. Язык – эффективного общения современного человека
2. «Умение общаться с людьми – это товар, и я заплачу за такое умение больше, чем за что-либо другое на свете» (Дж. Рокфеллер)
3. Для успеха в жизни умение обращаться с людьми гораздо важнее обладания талантом.
4. Чем больше люди знают друг друга, тем меньше понимают. И чем ближе они узнают друг друга, тем более чужими становятся.

№	Критерий оценки	Баллы
1	Чёткость постановки проблемы в рамках заявленной темы	2
2	Эрудиция: знание и логическое изложение фактического материала, знакомство с именами известных историков (особо приветствуется знание основных положений концепций классиков исторической мысли)	
3	Понимание отличия между источниками и историографическим материалом	
4	Понимание отличий между учебным, публицистическим, научно-популярным и научным текстами	
5	Умение вычленять причинно-следственные связи. Способность анализировать исторические знания	
6	Умение формулировать выводы и приводить конструктивные аргументы в их поддержку	
7	Проявление творческого и самостоятельного мышления	
8	Наличие навыков владения литературным языком. Стиль и форма изложения материала	

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Ситуационные задачи

Тема 2.4

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Подойти к курящим, представится, узнать их имена и должности, сказать, что в мои должности входит слежение за соблюдением порядка в рабочее время за работниками, оценивать их ценность для фирмы, что они произвели не самое хорошее впечатление на меня и во избежание дальнейших конфликтов лучше будет, чтобы они были на своих рабочих местах, а не в курилке. И если они еще будут замечены в нарушениях дисциплины, мне придется действовать уже другими методами, а не разговорами. Сказать, что надеюсь, что мы поняли друг друга, и в будущем будем разговаривать только на приятные темы.

Задача 2

Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Поздороваться, поинтересоваться, кого она ждет в аэропорту. Сказать, что немедленно жду ее на работе, что она ценный сотрудник и если она завтра выйдет на работу и будет старательно работать, то ее поведение закончится этим выговором. Если же нет, то придется искать другого сотрудника.

Объяснение: в обычной ситуации следовало бы применить более жесткие меры, вплоть до увольнения, но поскольку срываются сроки работ, сотрудница нужна коллективу.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Причина конфликта – одна сотрудница делает слишком много ошибок из-за которых страдает вторая сотрудница, которой приходится их исправлять. Личностно-функциональная конфликтная ситуация.

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Взвесить, ценен ли принятый сотрудник, если ценен, поговорить с заместителем, что его не устраивает в его подчиненном. Постараться урегулировать отношения заместителя с новыми работниками, сказать получше присмотреться к нему еще некоторое время. Послать работника на курсы повышения специализации, если нужно. Если работник не очень ценен позвать его себе,

указать на недостатки и не профессиональность, указанные в записке заместителя. Дать срок влиться в коллектив и исправить свои ошибки. Если не справится – уволить.

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Причина конфликта в неприязни друг к другу на основе несовпадения ценностей, установок, норм и принципов. Ситуативно-управленческие конфликтная ситуация.

Задача 6

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Задача 7

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Задача 8

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Задача 9

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задача 10

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Задача 11

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и, добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Тема 2.2.

ЗАДАНИЕ №1. Решите ситуации, применяя различные техники, используемые в деловой беседе.

Ситуация 1. Вам необходимо обсудить с партнером организационные вопросы, связанные с предстоящей деловой поездкой за рубеж. Однако ваш партнер, постоянно переносит сроки обсуждения. Используя технику изменения направления, решите ситуацию.

Ситуация 2. Ваш партнер сомневается в возможностях вашей фирмы по организации предстоящей пресс-конференции. Примените технику использования авторитета для решения ситуации.

Ситуация 3. Ваша организация не укладывается в установленные сроки по доставке товара деловому партнеру, с которым вы работаете на протяжении длительного времени. Используя технику отсрочки, решите ситуацию.

ЗАДАНИЕ №2. Решите ситуации, применяя тактики ведения деловых переговоров.

Ситуация 1. На деловых переговорах ваш партнер не согласен с условиями договора, которые предлагает ваша фирма. Для вашей фирмы это важный партнер. Найдите решение, сложившейся ситуации, учитывая тактику ведения деловых переговоров.

Ситуация 2. У вас возник конфликт с партнером в процессе проведения деловых переговоров. Учитывая тактику ведения деловых переговоров, решите ситуацию.

Ситуация 3. Вы опоздали на деловые переговоры. Партнер не доволен вашим опозданием, не хочет идти с вами на контакт. Найдите решение, сложившейся ситуации, применяя тактику ведения деловых переговоров.

ЗАДАНИЕ №3. Проведите диагностику уровня общительности с помощью теста «Оценка уровня общительности» В.Ф. Ряховского.

Тест «Оценка уровня общительности» В. Ф. Ряховского

Инструкция: ответьте на вопросы «да», «нет», «иногда» (один вариант ответа).

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает Вас её ожидание из колеи?
2. Вызывает ли у Вас смущение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
3. Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где Вы никогда не бывали. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли Вы, если незнакомый человек на улице обратится к Вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?
7. Верите ли Вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой Вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы, лишь рассержено отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли Вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?
12. Боитесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У Вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и ни каких чужих мнений на этот счет Вы не приемлете. Это так?
14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочитаете ли Вы промолчать и не вступать в разговор?
15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Обработка и интерпретация результатов

Оценка ответов: «да» – 2 балла, «иногда» – 1 балл, «нет» – 0 баллов.

Полученные баллы суммируются, и по классификатору определяется, к какой категории Вы относитесь.

30-31 балла. Вы явно некоммуникабельны, и это Ваша беда, так как больше всего страдаете от этого Вы сами. Но и близким Вам людям нелегко. На Вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

25-29 баллов. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у Вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергает Вас в панику, то надолго выводит из равновесия. Вы знаете, эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничиваетесь только таким недовольством – в Вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо с увлеченности Вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность. Стоит только встряхнуться.

19-24 балла. Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке, чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы Вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В Ваших высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

14-18 баллов. У Вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В тоже время не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывает у Вас раздражение.

9-13 баллов. Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания. Никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего Вам недостает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы можете себя заставить не отступать.

4-8 баллов. Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из Вас ключом. Вы всегда в курсе дел. Вы любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень или даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к Вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.

3 балла и менее. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно некомпетентны. Вольно или невольно Вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в Вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для Вас. Людям – и на работе, и дома, и вообще повсюду – трудно с Вами. Да, Вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего, воспитываете в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте о своем здоровье – такой стиль жизни не проходит бесследно.

Критерии оценки

Мах-10 баллов-выполнение всех задач

4-5 баллов-выполнение половины задач

2-3 балла за выполнение 25%задач

1балл-за выполнение 10%задач

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Фонд тестовых заданий

1. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это процесс:
 - а) общения +
 - б) понимания
 - в) восприятия
2. Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль:
 - а) приспособления
 - б) конкуренции +
 - в) компромисса
3. Прямое деловое общение характеризуется:
 - а) ответными реакциями собеседников
 - б) общением в пределах видимости
 - в) непосредственным речевым контактом +
4. Во многих случаях, имидж – это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:
 - а) модели поведения +
 - б) заинтересованности в отношениях с другими
 - в) способности к общению
5. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:
 - а) наиболее сложной проблеме
 - б) вновь возникших вопросах
 - в) том, что связывает партнеров +
6. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:
 - а) допускает возражения
 - б) уверенно держит бразды правления +
 - в) ищет поддержку среди коллег
7. Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и:
 - а) вежливости
 - б) привлекательном имидже
 - в) деловой обязательности +
8. Цель формального приема в начале переговоров:
 - а) создать атмосферу взаимопонимания +
 - б) высказать точку зрения своей стороны
 - в) выслушать точку зрения партнеров
9. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков – это проявление принципа:
 - а) сознательности
 - б) постепенности
 - в) терпимости +
10. Коммуникативная сторона общения:
 - а) взаимопонимание участников общения
 - б) обмен информацией между людьми +
 - в) организация взаимодействия между людьми
11. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы:
 - а) избегать конфронтации +

- б) избегать личных оскорблений
 - в) мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию
12. Термин «этика» ввел:
- а) Сократ
 - б) Аристотель +
 - в) Демокрит
13. Повторение собеседником вашего вопроса – это вопросы:
- а) однополюсные +
 - б) риторические
 - в) зеркальные
14. Этика – это философская дисциплина, изучающая:
- а) развитие человеческого общества
 - б) внутреннюю природу человека
 - в) мораль и нравственность +
15. Видение себя глазами партнера по общению – это:
- а) рефлексия +
 - б) отчуждение
 - в) идентификация
16. Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы:
- а) однополюсные
 - б) информационные +
 - в) для ориентации
17. Эмпатия – это постижение эмоционального состояния человека в форме:
- а) размышлений
 - б) взаимодействия
 - в) сопереживания +
18. Деловая этика представляет собой:
- а) личное поведение человека
 - б) совокупность принципов поведения людей +
 - в) деловые отношения предпринимателей
19. Альтернативные вопросы предоставляют не более ... вариантов выбора:
- а) пяти
 - б) двух
 - в) трех +
20. Теория речи, искусство речи и ораторское мастерство – области знаний, которые охватывает понятие:
- а) “интроверсия”
 - б) “риторика” +
 - в) “лингвистика”
21. Термин «коммуникация» прежде всего употребляется в смысле:
- а) специфической формы взаимодействия людей в трудовой деятельности +
 - б) хозяйственных сооружений
 - в) транспортной инфраструктуры
22. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:
- а) афоризмы
 - б) вульгаризмы +
 - в) эпитеты
23. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:
- а) эпитизмы
 - б) афоризмы
 - в) варваризмы +

24. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:

- а) эпитизмы
- б) жаргонизмы +
- в) афоризмы

25. Примером письменного койне как языка средневековой науки является:

- а) английский язык
- б) немецкий язык
- в) латынь +

26. Модель, которая трактует эффект воздействия маркетинговых коммуникаций с точки зрения трех фаз отношений потребителя к продукту, называется моделью:

- а) простого воспроизводства
- б) «иерархии эффектов» +
- в) реализации

27. Разрушение коммуникаций Винер назвал:

- а) энтропией +
- б) антропией
- в) интропией

28. Любое вербальное и невербальное общение как минимум двух людей называют:

- а) диалогом
- б) трансакциями
- в) трансактами +

29. Совокупность норм литературного произношения называют:

- а) орфографией
- б) синонимом
- в) орфоэпией +

30. Языковое оформление мысли без ее высказывания называют такой речью:

- а) прямой
- б) внутренней +
- в) наружной

При проведении тестирования оценка результатов проводится следующим образом:

- 1 балл - 80-100 %

- 0.5 балла - 65-79 %

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
Высшего образования
**Нижегородский государственный инженерно-экономический университет
(ГБОУ ВО НГИЭУ)**

Институт Транспорта сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРДАЮ:
Проректор по учебной работе
Ж.В. Касимова
«28» мая 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине «**Основы учебно-исследовательской деятельности**»
по специальностям: **43.02.14 «Гостиничное дело»** (специалист по гостеприимству)
курс: 3
семестр: 5
форма обучения: очная

Воротынец
2019 г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ИСТОРИЯ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины «Основы учебно-исследовательской деятельности» является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Программа направлена на формирование следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

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

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

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

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

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.

ОК11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Программа учебной дисциплины «Основы учебно-исследовательской деятельности» может быть использована в дополнительном профессиональном образовании социально-экономической направленности.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина «Основы учебно-исследовательской деятельности» относится к дисциплинам общего гуманитарного и социально-экономического цикла.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Цель: формирование навыков учебно-исследовательской деятельности для подготовки студентов к научно-исследовательской работе в процессе обучения и в будущей профессиональной деятельности.

В результате изучения учебной дисциплины «Основы маркетинга гостиничных услуг» обучающийся должен **уметь**:

- выбирать тему исследования, составлять его план;
- подбирать из литературы и самостоятельно разрабатывать методы для осуществления исследования;
- обобщать современные научные труды и организовывать собственную научно-исследовательскую работу, делать необходимые выводы и обобщения.

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

- методы научного исследования;
- содержание основных понятий и категорий научного поиска;
- требования к научно-исследовательской работе, к оформлению результатов исследования.

1.4. Количество часов, отведенных на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 54 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 52 часа.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
	5 семестр
Максимальная учебная нагрузка (всего)	54
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	52
в том числе:	
Практическое занятие	20
Самостоятельная работа	2
<i>Промежуточная аттестация в форме - дифференцированный зачет</i>	*

2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины «Основы учебно-исследовательской деятельности»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1.1. Наука как сфера человеческой деятельности.	Наука как сфера человеческой деятельности, ее направление, цель.	2	1
	Эмпирические и теоретические уровни научного познания мира.	2	1
	Классификация научных исследований.	2	1
	Специфика научного исследования.	2	1
	Практическое занятие № 1. Определение перспектив самостоятельной учебно-исследовательской работы.	2	2
Тема 1.2. Технология работы с информационными источниками	Особенности работы с научной литературой.	2	1
	Практическое занятие № 2. Выполнение различных видов записей найденной информации по проблеме исследования.	2	2
Тема 1.3. Методологические основы научного исследования	Методология в науке. Характеристика методологических принципов.	2	1
	Уровни методологии.	2	1
	Практическое занятие № 3. Методология в научно-исследовательской работе.	2	2
Тема 1.4. Теоретические методы научного исследования	Понятие о методе исследования. Классификация методов.	2	1
	Теоретические методы исследования, их характеристика.	2	1
Тема 1.5. Методологическая часть исследования	Структура научно-исследовательской работы. Логика научного исследования.	2	1
	Требования к выбору темы исследования.	2	1
	Объект и предмет исследования. Цель и задачи исследования.	2	1
	Гипотеза исследования.	2	1
	Практическое занятие № 4. Формулировка темы исследования в соответствии с требованиями. Обоснование актуальности темы и постановка проблемы.	2	3
	Практическое занятие № 5. Определение проблемы исследования. Формулировка целей и задач исследования.	2	3

	Практическое занятие № 6. Разработка критериального аппарата исследования. Формулирование гипотезы.	2	3
	Практическое занятие № 7. Планирование этапов и содержания исследовательской работы.	2	3
Тема 1.6. Процедурная часть исследования	Характеристика эмпирических методов исследования.	2	1
	Проведение научного исследования. Интерпретация результатов исследования.	2	1
	Практическое занятие № 8. Отражение результатов исследовательской работы в графиках и диаграммах.	2	3
Тема 1.7. Правила оформления исследовательской работы	Требования к оформлению титульного листа и плана работы. Требования к написанию доклада. Требования к орфографической и стилистической грамотности работы.	2	1
	Практическое занятие № 9. Оформление исследовательской работы и иллюстрационного материала.	2	3
	Дифференцированный зачет	2	3
	Самостоятельная работа: подготовка к защите научно-исследовательской работы	2	3
ВСЕГО ЧАСОВ ПО КУРСУ: лекции – 32 часа, практические занятия – 18 часов, дифференцированный зачет - 2 часа, самостоятельная работа – 2 часа.		54 ч	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- 3.–продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета. Оборудование учебного кабинета и рабочих мест: учебная мебель, программное обеспечение, мультимедийные презентации лекционного материала.

Технические средства обучения: видеопроекционное оборудование для презентаций, экран, компьютер с доступом к сети Интернет.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Байкова, Л. А. Основы учебно-исследовательской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. А. Байкова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 122 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12527-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495558>

Дополнительная литература:

1. Кукулина, Е. Н. Основы учебно-исследовательской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. Н. Кукулина, М. А. Мазниченко, И. А. Мушкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 235 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08818-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491765>

2. Балашов А.И. Управление проектами : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. И. Балашов, Е. М. Рогова, М. В. Тихонова, Е. А. Ткаченко ; под общей редакцией Е. М. Роговой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 383 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03473-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489629>

3.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. <http://www.marketing.ru>- Энциклопедия маркетинга
2. <http://www.frio.ru>- Федерация Рестораторов и Отельеров России
3. <http://www.gks.ru> – Государственная служба статистики

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, рефератов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Студент должен знать: - методы научного исследования;	Тема 1.3. Методологические основы научного исследования. Тема 1.4. Теоретические методы научного исследования. Тема 1.5. Методологическая часть исследования.	Выполнение творческого задания (выбор темы исследования,

		актуальность, постановка проблемы)
- содержание основных понятий и категорий научного поиска;	Тема 1.1. Наука как сфера человеческой деятельности. Тема 1.2. Технология работы с информационными источниками.	Выполнение творческого задания (работа с текстом) Тестирование
- требования к научно-исследовательской работе, к оформлению результатов исследования.	Тема 1.6. Процедурная часть исследования. Тема 1.7. Правила оформления исследовательской работы.	Выполнение творческого задания (оформление работы, оформление таблиц, графиков) Выступление с докладом (презентацией)
Студент должен уметь: - выбирать тему исследования, составлять его план;	Тема 1.5. Методологическая часть исследования. Тема 1.2. Технология работы с информационными источниками	Выполнение творческого задания (составление плана исследования)
- подбирать из литературы и самостоятельно разрабатывать методы для осуществления исследования;	Тема 1.2. Технология работы с информационными источниками. Тема 1.5. Методологическая часть исследования.	Выполнение творческого задания (подбор литературы по теме исследования)
- обобщать современные научные труды и организовывать собственную научно-исследовательскую работу, делать необходимые выводы и обобщения.	Тема 1.6. Процедурная часть исследования. Тема 1.2. Технология работы с информационными источниками.	Выполнение творческого задания (подбор литературы по теме исследования, оформление результатов работы, таблиц, графиков, выводов)

**Взаимосвязь компетенций с учебным материалом
и вопросами итогового контроля знаний студентов**

Компетенции	Темы	Формы и методы контроля и оценки компетенции.
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Тема 1.5. Методологическая часть исследования.	Выполнение творческого задания (выбор темы исследования, актуальность, постановка проблемы)

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Тема 1.2. Технология работы с информационными источниками .	Выполнение творческого задания (работа с текстом, подбор литературных источников) Тестирование
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развития	Тема 1.1. Наука как сфера человеческой деятельности.	Выполнение творческого задания (самоанализ научно-исследовательских способностей)
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Тема 1.7. Правила оформления исследовательской работы.	Выполнение творческого задания (оформление текста по требованиям) Выступление с докладом (презентацией)
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тема 1.7. Правила оформления исследовательской работы.	Выполнение творческого задания (подготовка презентации)
ОК10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.	Тема 1.2. Технология работы с информационными источниками.	Выполнение творческого задания (работа с текстом, подбор литературных источников) Тестирование
ОК11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Тема 1.5. Методологическая часть исследования.	Выполнение творческого задания (составление плана исследования)

5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРАКТИВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Тема	Кол- во часов	Вид занятия	Используемый метод
1	Тема 1.5. Методологическая часть исследования	2	Практическое занятие № 4. Формулировка темы исследования в соответствии с требованиями. Обоснование актуальности темы и постановка проблемы.	Творческое задание
2	Тема 1.5. Методологическая часть исследования	2	Практическое занятие № 5. Определение проблемы исследования. Формулировка целей и задач исследования.	Творческое задание
3	Тема 1.5. Методологическая часть исследования	2	Практическое занятие № 6. Разработка критериального аппарата исследования. Формулирование гипотезы.	Творческое задание
4	Тема 1.6. Процедурная часть исследования	2	Практическое занятие № 8. Отражение результатов исследовательской работы в графиках и диаграммах.	Творческое задание
5	Тема 1.7. Правила оформления исследовательской работы	2	Тема 1.7. Правила оформления исследовательской работы	Лекция-визуализация
6	Тема 1.7. Правила оформления исследовательской работы	2	Практическое занятие № 9. Оформление исследовательской работы и иллюстрационного материала.	Творческое задание
7	Тема 1.7. Правила оформления исследовательской работы	2	Дифференцированный зачет	Выступление с докладом (презентацией)
Итого процент занятий, проводимых в интерактивных формах $14/52 \cdot 100 = 26,9 \%$				

Итоговый контроль проводится в форме дифференцированного зачета (защита научно-исследовательской работы).

При этом оценка знаний студентов осуществляется в бально-рейтинговой системе учетом:

- текущего контроля
- работы на практических занятиях (выполнение творческих заданий (работа с текстом, подбор литературных источников, составление плана исследования, постановка проблемы, выявление актуальности, обобщение результатов исследования, оформление таблиц, графиков, подготовка доклада и презентации));
- итогового контроля (дифференцированный зачет).

Распределение максимальных баллов по видам контроля

Вид контроля	Баллы
Текущий контроль:	70 баллов
Посещение занятий (100 % посещаемости 10 б)	10 баллов
Выполнение всех практических работ (3 балла за 1 работу)	27 баллов
Текущая оценка знаний (не более 3 баллов за 1 занятие, max 33 балла)	33 балла
<i>Оценка 5 «отлично»</i>	3 балла
<i>Оценка 4 «хорошо»</i>	2 балла
<i>Оценка 3 «удовлетворительно»</i>	1 балл
<i>Оценка 2 «неудовлетворительно»</i>	-1 балл
Итоговый контроль (дифференцированный зачет)	30 баллов
Максимум:	100 баллов

Оценка знаний по 100-балльной шкале организуется следующим образом:

«Отлично» - От 86 до 100 Баллов.

«Хорошо»- 71 - 85 баллов

«Удовлетворительно»- 51-70 баллов

«Неудовлетворительно» - менее 51 баллов

Дифференцированный зачет проводится в форме выступления с докладом и презентацией по результатам проведенной научной-исследовательской работы.

Темы научно-исследовательских работ

1. История становления и развития гостиничного дела.
2. Становление гостиничного дела в России.
3. Международный рынок гостиничных услуг.
4. Маркетинговая стратегия международных гостиничных сетей на российском рынке.
5. Глобальные тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии.
6. Услуги гостиничных предприятий.
7. Гостиничные цепи независимых и франчайзинговых гостиниц.
8. Международный гостиничный бизнес на современном этапе.
9. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг.
10. Тенденции и перспективы развития организации продаж гостиничного продукта.
11. Организационная структура гостиничного предприятия.
12. Проблемы и перспективы развития гостиничных цепей в России.
13. Современное состояние рынка гостиничных услуг.
14. Организация дополнительных услуг в гостиничном бизнесе.
15. Европейская модель гостиничного бизнеса.
16. Современные технологии гостиничного хозяйства.
17. Особенности продаж гостиничных услуг.
18. Лицензирование гостиничной деятельности.
19. Системы мотивации персонала в гостиничном бизнесе.
20. Особенности гостиничного сервиса и управление им.
21. Правовое регулирование гостиничного сервиса.
22. Предпринимательство в сфере туризма и гостиничного хозяйства.
23. Способы повышения конкурентоспособности предприятий гостиничного бизнеса.
24. Роль PR – технологий в формировании имиджа гостиничного предприятия.
25. Тенденции развития малых отелей в России.

Приложение А

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«_____» _____ 2019 г., протокол № ____
Заведующий кафедрой
Е. В. Ильичева

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«Основы учебно-исследовательской деятельности»

43.02.14 «Гостиничное дело» (специалист по гостеприимству)

12. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)					
	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4	Тема 5	Тема 6
ОК-1	+	+	+	+	+	+
ОК-2	+	+	+	+	+	+
ОК-3	+	+	+	+	+	+
ОК-5	+	+	+	+	+	+
ОК-9	+	+	+	+	+	+
ОК-10	+	+	+	+	+	+
ОК-11	+	+	+	+	+	+

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций*			
		Текущий контроль		ПА	Итого
		Выполнение творческих заданий	Тест		
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Знать: актуального профессионального и социального контекста, в котором приходится работать и жить; основных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; Уметь: анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; Владеть: актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	5	-	5	10

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Знать: методы поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. Уметь: осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. Владеть: методами поиска, анализа и интерпретирования информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	2	3	5	10
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Знать: способы собственного профессионального и личностного развития Уметь: планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. Владеть: навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.	5	-	5	10
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать: устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста Уметь: осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста Владеть: навыками устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	5	-	5	10
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Знать: свою гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей Уметь: проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей Владеть: навыками проявления гражданско-патриотической позиции и демонстраирования осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей	5	-	5	10
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.	Знать: правил построения текстов на профессиональные темы; основную профессиональную лексику; термины средств и процессов профессиональной деятельности. Уметь: понимать тексты на базовые профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности. Владеть: навыками написания сообщений на знакомые или интересующие профессиональные темы.	2	3	5	10

ОК11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Знать: особенности ведения бизнеса в сфере гостеприимства. Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в сфере гостеприимства. Владеть: навыками планирования и организации предпринимательской деятельности в сфере гостеприимства и туризма.	5	-	5	10

Критерии оценивания компетенций:

№	Код контролируемой и наименование компетенции	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
1	ОК-1	основные способы решения задач в профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	основные способы решения задач в профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	основные способы решения задач в профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	основные способы решения задач в профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
		основные способы решения задач в профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	основные способы решения задач в профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	основные способы решения задач в профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	основные способы решения задач в профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
		основные способы решения задач в профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	основные способы решения задач в профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	основные способы решения задач в профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	основные способы решения задач в профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
2	ОК-2	Не развиты способности воспроизводить и объяснять методы поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять методы поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять методы поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет методы поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
		Не развиты способности осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Слабо развиты способности осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Хорошо развиты способности осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	С высокой степенью развиты способности осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

		Не владеет методами поиска, анализа и интерпретирования информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Слабо развиты владения методами поиска, анализа и интерпретирования информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Хорошо развиты способности владения методами поиска, анализа и интерпретирования информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	С высокой степенью научной точности и полноты владеет методами поиска, анализа и интерпретирования информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
3	ОК-3	Не развиты способности воспроизводить и объяснять способы собственного профессионального и личностного развития	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять способы собственного профессионального и личностного развития	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять способы собственного профессионального и личностного развития	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет способы собственного профессионального и личностного развития
		Не развиты способности планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Слабо развиты способности планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Хорошо развиты способности планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	С высокой степенью развиты способности планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
		Не владеет навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.	Слабо развиты владения навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.	Хорошо развиты способности владения навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.	С высокой степенью научной точности и полноты владеет навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.
4	ОК-5	Не развиты способности воспроизводить и объяснять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Хорошо развиты способности воспроизводить устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
		Не развиты способности осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Слабо развиты способности осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Хорошо развиты способности осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	С высокой степенью научной точности и полноты осуществляет устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста

7	OK-11	Не развиты способности использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Слабо развиты способности использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Хорошо развиты способности использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	С высокой степенью научной точности и полноты использует знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.
		Не развиты умения использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Слабо развиты умения использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Хорошо развиты умения использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	С высокой степенью научной точности и полноты использует знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.
		Не владеет знаниями по финансовой грамотности, не планирует предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Слабо владеет знаниями по финансовой грамотности, слабо планирует предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Хорошо владеет знаниями по финансовой грамотности, хорошо планирует предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	С высокой степенью научной точности и полноты планирует предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

Тематика научно-исследовательских работ по дисциплине «Основы учебно-исследовательской деятельности»

1. История становления и развития гостиничного дела. **Дорофеева**
2. Становление гостиничного дела в России. **Мамонова**
3. Международный рынок гостиничных услуг. **Прозорова**
4. Маркетинговая стратегия международных гостиничных сетей на российском рынке. **Просвирякова**
5. Глобальные тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии. **Пронин**
6. Услуги гостиничных предприятий. **Зотимова**
7. Гостиничные цепи независимых и франчайзинговых гостиниц.
8. Международный гостиничный бизнес на современном этапе. **Таланова**
9. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг. **Иванова**
10. Тенденции и перспективы развития организации продаж гостиничного продукта.
11. Организационная структура гостиничного предприятия. **Архипова**
12. Проблемы и перспективы развития гостиничных цепей в России.
13. Современное состояние рынка гостиничных услуг. **Стулова**
14. Организация дополнительных услуг в гостиничном бизнесе. **Кисловская**
15. Европейская модель гостиничного бизнеса. **Кочетов**
16. Современные технологии гостиничного хозяйства. **Нанкина**
17. Особенности продаж гостиничных услуг. **Иванов**
18. Лицензирование гостиничной деятельности. / **Зверева**
19. Системы мотивации персонала в гостиничном бизнесе. **Макарчук/ Садовская**
20. Особенности гостиничного сервиса и управление им. **Пирогова**
21. Правовое регулирование гостиничного сервиса. **Прохорова**
22. Предпринимательство в сфере туризма и гостиничного хозяйства.
23. Способы повышения конкурентоспособности предприятий гостиничного бизнеса. **Щетинин**
24. Роль PR – технологий в формировании имиджа гостиничного предприятия. **Додонова**
25. Тенденции развития малых отелей в России. **Крутяков**

Критерии оценки

5 баллов	Студентом правильно выполнены основные требования к структуре научно-исследовательской работы (титульный лист; содержание; введение с обоснованием проблемы и постановкой задач, предметом и объектом исследования, выдвижением идей, гипотезы исследования; основная часть; заключение; список литературы и других источников; приложения). Студент провел самостоятельно полный цикл исследования, включающий подготовку плана исследования, работу с публикациями и статистическими данными, провел обработку и анализ полученного материала, грамотно сформулировал выводы и предложения. Выступление студента (защита научно-исследовательской работы) выразительное, логичное, компактное, с элементами риторики, студент имеет навыки публичного выступления.
4 балла	С небольшими замечаниями, но выполнены основные требования к структуре научно-исследовательской работы (титульный лист; содержание; введение с обоснованием проблемы и постановкой задач, предметом и объектом исследования, выдвижением идей, гипотезы исследования; основная часть; заключение; список литературы и других источников; приложения). Студент провел самостоятельно полный цикл исследования, включающий подготовку плана исследования, затруднительно провел работу с публикациями и статистическими данными, имеет замечания по обработке и анализу полученного материала, сформулировал выводы и предложения. Выступление студента (защита научно-исследовательской работы) выразительное, логичное, компактное, с элементами риторики.
3 балла	Имеются ошибки в выполнении основных требований к структуре научно-исследовательской работы (титульный лист; содержание; введение с обоснованием проблемы и постановкой задач, предметом и объектом исследования, выдвижением идей, гипотезы исследования; основная часть; заключение; список литературы и других источников; приложения).

	Студент затруднялся самостоятельно выполнить полный цикл исследования, включающий подготовку плана исследования, не проведена работа с публикациями и статистическими данными, значительные ошибки при обработке и анализе полученного материала, не грамотно сформулированы выводы и предложения. Выступление студента (защита научно-исследовательской работы) логичное и компактное.
2 балла	Не соблюдены основные требования структуры научно-исследовательской работы (титульный лист; содержание; введение с обоснованием проблемы и постановкой задач, предметом и объектом исследования, выдвижением идей, гипотезы исследования; основная часть; заключение; список литературы и других источников; приложения). Студент затруднялся самостоятельно выполнить полный цикл исследования, включающий подготовку плана исследования, не проведена работа с публикациями и статистическими данными, не сделаны выводы и предложения. Выступление студента (защита научно-исследовательской работы) построено не логично и не грамотно.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

«Выполнение творческого задания»

Тема 1.1. Наука как сфера человеческой деятельности.

Тема: Определение перспектив самостоятельной учебно-исследовательской работы.

Задание 1. Оценка уровня подготовленности студента к выполнению исследования

Пожалуйста, постарайтесь искренне и наиболее объективно оценить свою подготовленность к выполнению исследовательской деятельности. Для этого заполните следующую ниже карту-схему. Оценивание должно носить уровневый характер.

I (нулевой) уровень соответствует суждениям: «не владею вообще», «не умею осуществлять этот вид деятельности», «не подготовлен(а)» и др.

II (низкий) уровень: «усвоил(а) недостаточно», «весьма приблизительно представляю», «подготовленность очень низкая» и др.

III (достаточный) уровень: «пожалуй, умею», «уровень подготовленности достаточный», «думаю, что справлюсь» и т.п.

IV (высокий) уровень: «владею полностью», «да, умею», «полностью подготовлен(а)» и т.п.

Инструкция по заполнению анкеты: внимательно прочитайте текст анкеты (карты-схемы), оцените уровень своей подготовленности – нулевой (I), низкий (II), достаточный (III) или высокий (IV) – и проставьте в соответствующей графе знак «+».

№ п/п	Показатели подготовленности студента к выполнению исследования	Уровни			
		I (нуле вой)	II (низ кий)	III (доста точный)	IV (высо кий)
1.	Осуществление поиска, накопления и обработки научной информации, владение основами библиотекovedения, информатики.				
2.	Знание сущности исследования, его основных характеристик, классификаций.				
3.	Владение методологическим аппаратом исследования:				
	– проблемой и темой исследования;				
	– объектом и предметом;				
	– целями и задачами;				
	– гипотезой;				
	– этапами исследования;				
	– методами исследования.				
4.	Умение охарактеризовать состояние проблемы (объекта, предмета) исследования, сложившееся в теории и практике (на основе анализа литературы и практического опыта), выявить сложившиеся противоречия.				
5.	Умение обосновать актуальность исследования.				
6.	Умение работать с терминологией.				
7.	Владение теоретическими методами исследования (анализ, синтез, обобщение, конкретизация, моделирование и др.)				
8.	Владение эмпирическими методами исследования:				
	8.1 Наблюдение (и квалифицированное протоколирование).				
	8.2 Изучение документов и результатов профессиональной деятельности.				
	8.3 Изучение и обобщение практического опыта.				

	показал слабые навыки планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

Тема 1.2. Технология работы с информационными источниками

Тема: Выполнение различных видов записей найденной информации по проблеме исследования.

Задание 1. Оформите библиографический список, включающий по 3 источника разного типа, к теме своей курсовой (выпускной квалификационной) работы. (15 источников)

Используйте источники разного типа:

- нормативно-правовые акты;
- книги одного, двух или более авторов;
- издания, не имеющие индивидуального автора (книги под заглавием);
- статьи из журналов;
- электронные издания.

Критерии оценки:

5 баллов	Подобранные по теме научные труды исчерпывающе охватывают отечественные и зарубежные исследования, в том числе не менее 10 исследований за последние 5 лет. Библиографическое описание соответствует ГОСТу.
4 балла	Подобранные по теме научные труды полно охватывают отечественные исследования, в том числе не менее 7 исследований за последние 5 лет. Библиографическое описание соответствует ГОСТу
3 балла	Подобранные научные труды соответствуют теме, но не исчерпывают освещение проблемы в науке. В библиографии содержится не менее 5 исследований за последние 5 лет Соответствие Библиографические описания не содержат существенных отклонений от ГОСТа.
2 балла	Подобранные научные труды соответствуют теме, но не исчерпывают освещение проблемы в науке. В библиографии не содержится исследований за последние 5 лет Соответствие Библиографические описания содержат существенные отклонения от ГОСТа.
1 балл	Подобранные научные труды не соответствуют теме и не исчерпывают освещение проблемы в науке. В библиографии не содержится исследований за последние 5 лет Соответствие Библиографические описания содержат существенные отклонения от ГОСТа.

Тема 1.5. Методологическая часть исследования

Тема: Формулировка темы исследования в соответствии с требованиями. Обоснование актуальности темы и постановка проблемы.

Задание 1. Выпишите тему своей работы в тетрадь и проведите над ней следующие операции:

- подчеркните ключевые слова как носители смысла темы. Например, в теме «Особенности деятельности малых отелей в сфере гостеприимства» такими ключевыми словами будут «особенности деятельности малых отелей».

- выделите условия, которые определяют границы изучения ключевого слова, уточняют рамки проводимого исследования. В теме «Особенности деятельности малых отелей в сфере гостеприимства» к таким условиям относятся «малых отелей». Это означает, что вы будете вести исследование только малых отелей, а не других средств размещения. Это и определяет границы вашего поиска.

- оцените сложность и глубину ключевого понятия. Так, «Особенности деятельности малых отелей в сфере гостеприимства» включает в себя весь процесс: цели, принципы, содержание этой работы, методы и средства ее проведения, внешние условия, особенности деятельности и многое другое.

- попробуйте провести корректировку темы. Ваша задача выявить особенности деятельности малых отелей в сфере гостеприимства. Может быть необходимо конкретизировать тему, уточнить ее, либо если тема сформулирована слишком узко, ее надо расширить и привести в соответствие с требованиями НИР.

Задание 2. Обоснуйте актуальность исследования в соответствии с темой вашей научно-исследовательской работы.

Критерии оценки:

5 баллов	Грамотно и аргументированно сформулирована тема работы и показана актуальность выбранной темы. Актуальность указывает на необходимость и своевременность изучения и решения той или иной проблемы, характеризует противоречия, возникающие между общественными потребностями (спросом на научные идеи и практические рекомендации) и наличными средствами их удовлетворения.
4 балла	Грамотно и аргументированно сформулирована тема работы и показана актуальность выбранной темы. Актуальность указывает на необходимость изучения и решения той или иной проблемы, характеризует противоречия.
3 балла	Тема работы сформулирована не достаточно точно, слабо показана актуальность выбранной темы. Актуальность не указывает на необходимость изучения и решения той или иной проблемы, не характеризует противоречия.
2 балла	Тема работы сформулирована не грамотно, не логично указана актуальность выбранной темы. Актуальность не указывает на необходимость изучения и решения той или иной проблемы, не характеризует противоречия.
1 балл	Тема работы сформулирована не грамотно. Актуальность темы не указана.

Тема 1.7. Правила оформления исследовательской работы

Практическое занятие № 9. Оформление исследовательской работы и иллюстрационного материала.

Задание 1. Заполните таблицу:

Основные требования к итоговой электронной презентации в PowerPoint

№ п/п	Показатель	Требования
1.	Оптимальное количество слайдов	
2.	Название шрифта	
3.	Размер шрифта	Заголовок – Текст –
4.	Варианты оформления слайдов	- -
5.	Варианты цветового решения	- - - -
6.	Виды слайдов	- - -
7.	Допустимое количество объектов на слайде	
8.	Время демонстрации слайда	
9.	Количество объектов на слайде	
10.	Использование анимационных эффектов	

Задание 2. Разработайте примерный план своего научного доклада, представьте его в виде компьютерной презентации.

Критерии оценки:

5 баллов	Соблюдение единого стиля оформления. Оправданность использование графических и анимационных элементов. Соблюдение принципов оформления. Текст носит тезисный характер. Используются короткие слова и предложения. Минимизировано количество предлогов, наречий, прилагательных. Заголовки привлекают внимание аудитории. Информация соответствует достоверным источникам. Обращение к источникам. Логика построения презентации. Язык понятен аудитории. Техническая чистота (форматирование текста, отсутствие графических, стилистических, грамматических ошибок).
4 балла	Соблюдение единого стиля оформления. Оправданность использование графических и анимационных элементов. Соблюдение принципов оформления. Информация соответствует достоверным источникам. Логика построения презентации. Техническая чистота (форматирование текста, отсутствие графических, стилистических, грамматических ошибок).

3 балла	Использование графических элементов. Незначительные ошибки оформления. Информация соответствует достоверным источникам. Техническая чистота (форматирование текста, отсутствие графических, стилистических, грамматических ошибок).
2 балла	Графические элементы не используются. Присутствуют ошибки оформления. Техническая чистота (форматирование текста, отсутствие графических, стилистических, грамматических ошибок).
1 балл	Графические элементы не используются. Присутствуют ошибки оформления. Логически не точное построение презентации. Присутствуют технические ошибки (форматирование текста, отсутствие графических, стилистических, грамматических ошибок).

Связь балльно-рейтинговой системы с критериями оценивания компетенций

Балльно-рейтинговая система	до 2 баллов	3 балла	4 балла	5 баллов
Критерии оценивания компетенций	до 2 баллов	3 балла	4 балла	5 баллов
Уровень сформированности компетенции	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

Фонд тестовых заданий

1 Наука - это:

- а) поиск новых знаний или систематическое расследование с целью установления фактов;
- б) метод исследования некоторого явления в управляемых наблюдателем условиях;
- в) сфера человеческой деятельности, в которой происходит выработка и теоретическая систематизация объективных знаний о действительности;
- г) совокупность процессов, процедур и методов приобретения знаний о явлениях и закономерностях объективного мира.

2 Одна из основных функций науки, как общественного явления:

- а) управление и направление социума;
- б) информационная;
- в) образовательная;
- г) продвижение технического прогресса.

3 Что из перечисленного относится к чувственному познанию человека (2 варианта ответа):

- а) воображение;
- б) восприятие;
- в) интуиция;
- г) ощущение.

4 Что из перечисленного не относится к рациональному познанию человека (2 варианта ответа):

- а) мышление;
- б) воображение;
- в) восприятие;
- г) интуиция.

5 Что из перечисленного является моделью развития науки:

- а) скачкообразная;
- б) циклическая;
- в) равномерная;
- г) интервальная.

6 Методологическая основа исследования не включает:

- а) идеи;
- б) взгляды;
- в) теории;
- г) методики.

7 Гносеология- это:

- а) учение о познании;
- б) учение о бытии;
- в) учение о душе;
- г) учение о боге.

8 Логика- это:

- а) учение о бытии;
- б) наука о противоречии познания;
- в) наука о сущности познания;

г) учение о познании.

9 Познание- это:

- а) способность воспринимать, различать и усваивать явления внешнего мира;
- б) способность человека рассуждать, представляющая собою процесс отражения объективной действительности в представлениях, суждениях, понятиях;
- в) исторический процесс целенаправленного активного отображения (соискания, накопления и систематизации), формирующий у людей знания;
- г) степень сознательности, просвещённости, культурности.

10 Предмет исследования- это:

- а) особая проблема, отдельные стороны объекта, его свойства и особенности, которые, не выходя за рамки исследуемого объекта, будут исследованы в работе;
- б) то, что в самом общем виде должно быть получено в конечном итоге работы
- в) то, что будет взято учащимся для изучения и исследования
- г) научное предположение, допущение, истинное значение которого неопределенно. Формулируя гипотезу, исследователь строит предположение о том, каким образом намеревается достичь поставленной цели.

11 Объект исследования- это:

- а) процесс или явление действительности с которой работает исследователь;
- б) особая проблема, отдельные стороны объекта, его свойства и особенности;
- в) исследовательская операция, состоящая в выявлении нарушенных связей между элементами какой-либо педагогической системы или процесса, обеспечивающими в своем единстве их развитие;
- г) серия операций, уточняющих и конкретизирующих поисково-исследовательскую деятельность.

12 Не входит в общий объем исследовательской работы:

- а) введение;
- б) титульный лист;
- в) приложение;
- г) содержание.

13 Обоснованное представление об общих результатах исследования:

- а) Задача исследования;
- б) Цель исследования;
- в) Гипотеза исследования;
- г) Тема исследования.

14 Курсовая работа – это:

- а) это сообщение или документ, содержимое которого представляет информацию и отражает суть вопроса или исследования применительно к данной ситуации;
- б) квалификационная работа на присуждение академической или учёной степени и квалификации (степени) магистра;
- в) исследовательский проект, направленный на систематизацию и обобщение имеющихся сведений по проблеме;
- г) это итоговая аттестационная работа студента, которая выполняется им на выпускном курсе.

15 Количество интернет-источников в курсовой работе по ГОСТУ:

- а) 4-11;
- б) 5-10;
- в) 10-15;
- г) 1-5;

16 Выберите правильный вариант оформления главы в курсовой работе:

- а) ГЛАВА 1. Современные тенденции и проблемы семейного воспитания как психолого-педагогическая проблема;

- б) Глава I. Современные тенденции и проблемы семейного воспитания как психолого-педагогическая проблема;
 в) Глава I. Современные тенденции и проблемы семейного воспитания как психолого-педагогическая проблема;
 г) Первая глава. Современные тенденции и проблемы семейного воспитания как психолого-педагогическая проблема.

17 В списке литературы должны быть источники не старше:

- а) 15 лет;
 б) 11 лет;
 в) 10 лет;
 г) 12 лет.

18 Все структурные части КР:

- а) пишутся подряд;
 б) пишутся с новой страницы;
 в) на усмотрение автора;
 г) с середины страницы.

19 При цитировании:

- а) каждая цитата сопровождается указанием на источник;
 б) цитата приводится в кавычках;
 в) цитата должна начинаться с прописной буквы;
 г) все варианты верны.

20 Какого объема должна быть курсовая работа:

- а) 25-50 стр.
 б) 25-30 стр.
 в) 25-40 стр.
 г) 25-55 стр.

Ответы к тестовым заданиям:

№Вопроса	Ответ
1	В
2	А
3	Б, Г
4	Б, В
5	В
6	Б
7	А
8	В
9	А
10	А
11	А
12	В(б)
13	Б
14	В
15	ГОСТом не установлено
16	Б
17	Не старше 5 лет
18	Б
19	Г
20	А

Критерии оценки:

3 балла	86 -100 %
2 балла	64 - 85 %
1 балл	51- 63 %
0 баллов	Менее 51 %

Связь балльно-рейтинговой системы с критериями оценивания компетенций

Балльно-рейтинговая система	до 2 баллов	3 балла	4 балла	5 баллов
Критерии оценивания компетенций	до 2 баллов	3 балла	4 балла	5 баллов
Уровень сформированности компетенции	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Институт транспорта, сервиса и туризма
Кафедра Сервис

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе
Ж.В. Касимова
«20» июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине
**«Информатика и информационные технологии в
профессиональной деятельности»**

специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»
квалификация – специалист по гостеприимству

курс 2, 3
семестр 3, 4, 5, 6

форма обучения очная

Воротынец
2019 год

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности» составлена в соответствии с рабочим учебным планом. Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и должна формировать следующие компетенции:

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 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина «Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности» относится к математическому и общему естественнонаучному циклу.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

Целью дисциплины «Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности» является формирование знаний, умений и навыков в области информационных технологий, необходимых в профессиональной деятельности.

Для достижения цели необходимо решить следующие задачи:

- изучить техническое и программное обеспечение информационных технологий;
- приобрести навыки поиска, сбора и обработки информации с помощью прикладного программного обеспечения;
- приобрести навыки использования прикладного программного обеспечения в профессиональной деятельности;
- изучить основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности

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

- пользоваться современными средствами связи и оргтехникой;
- обрабатывать текстовую и табличную информацию;
- пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации;
- осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях;
- использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства;
- обеспечивать информационную безопасность;
- применять антивирусные средства защиты информации.

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

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

1.4. Количество часов, отведенное на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 176 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 168 часов;

самостоятельной работы обучающегося 8 часов.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов				
	Всего	3 сем.	4 сем.	5 сем.	6 сем.
Максимальная учебная нагрузка (всего)	176	42	50	48	36
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	168	40	48	46	34
в том числе:					
практические занятия	168	40	48	46	34
Самостоятельная работа обучающегося	8	2	2	2	2
Промежуточная аттестация в форме:					
дифференцированного зачета			*		*

**2.2. Примерный тематический план и содержание дисциплины
«Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности»**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
	3 семестр		
Раздел 1.	<i>Информационные технологии</i>		
Тема 1.1. Введение в информационные технологии	<i>Содержание учебного материала</i>		2
	Роль информационных технологий в учебной и профессиональной деятельности. Электронная информационно-образовательная среда НГИЭУ. Электронно-библиотечные системы.		
	<i>Практические занятия:</i>	6	
	1. Работа в электронной информационно-образовательной среде НГИЭУ	2	
	2-3. Работа с электронно-библиотечной системой	4	
Тема 1.2. Автоматизированное рабочее место специалиста	<i>Содержание учебного материала</i>		2
	Автоматизированное рабочее место специалиста. Схема АРМ. Техническое и программное обеспечение АРМ. Современные средства оргтехники. Работа с многофункциональным периферийным устройством.		
	<i>Практические занятия:</i>	8	
	4. Разработка схемы эргономичного АРМ специалиста	2	
	5. Техническое и программное обеспечение АРМ	2	
	6. Работа с многофункциональным периферийным устройством	2	
	7. Контрольная работа № 1	2	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся:</i> Проработка учебной литературы по теме. Подготовка к контрольной работе.	1	
Раздел 2.	<i>Информационные ресурсы и телекоммуникационные технологии в профессиональной деятельности</i>		
Тема 2.1. Компьютерные сети	<i>Содержание учебного материала</i>		3
	Локальные и глобальные компьютерные сети. Обмен информацией в локальной сети. Информационно-поисковые системы. Электронная почта.		
	<i>Практические занятия:</i>	8	
	8. Обмен информацией в локальной сети	2	
	9. Работа с информационно-поисковыми системами	2	
	10. Работа с электронной почтой	2	
	11. Использование облачного хранилища данных	2	
	<i>Содержание учебного материала</i>		3

Тема 2.2. Информационные ресурсы в профессиональной деятельности	Поисковые информационные системы. Технология поиска информации в сети Интернет. Поиск профессионально-ориентированной информации в сети Интернет. Компьютерные системы бронирования и резервирования.		
	<i>Практические занятия:</i>	8	
	12. Поиск профессионально-ориентированных ресурсов в сети Интернет, создание каталога	2	
	13. Поиск информации о гостиницах Нижегородской области	2	
	14. Анализ сайтов гостиниц Нижегородской области	2	
	15. Интернет-бронирование гостиниц и других средств размещения	2	
Тема 2.3. Справочные правовые системы	<i>Содержание учебного материала</i>		2
	Характеристика справочно-правовых систем «Консультант Плюс», «Гарант». Работа с интернет-версиями справочно-правовых систем «Консультант Плюс», «Гарант»		
	<i>Практические занятия:</i>	6	
	16. Работа с интернет-версией справочно-правовой системы «Консультант Плюс»	2	
	17. Работа с интернет-версией справочно-правовой системы «Гарант»	2	
	18. Контрольная работа № 2	2	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся:</i> Проработка учебной литературы по теме. Подготовка к контрольной работе.	1	
Раздел 3.	<i>Прикладное программное обеспечение в профессиональной деятельности</i>		
Тема 3.1.Технология обработки текстовой информации	<i>Содержание учебного материала</i>		3
	Текстовый процессор MS Word. Технология редактирования и форматирования документов в MS Word. Технология создания структурированного документа. Создание деловых документов в MS Word.		
	<i>Практические занятия:</i>		
	19.-20. Ввод и редактирование текста. Форматирование документа.	4	
	Итого за 3 семестр:	42	
	практические занятия	40	
	самостоятельная работа	2	
	4 семестр		
Раздел 3.	<i>Прикладное программное обеспечение в профессиональной деятельности</i>	152	
Тема 3.1.Технология обработки текстовой информации	<i>Содержание учебного материала</i>		3
	Текстовый процессор MS Word. Технология редактирования и форматирования документов в MS Word. Технология создания структурированного документа. Создание деловых документов в MS Word.		
	<i>Практические занятия:</i>		
	21. Оформление списков в текстовом документе	2	

Тема 3.1.Технология обработки текстовой информации	22. Оформление текстовых документов, содержащих таблицы	2	
	23. Работа с графическими объектами в текстовом документе	2	
	24. Табулирование текстовой информации	2	
	25. Оформление текстовых документов, содержащих формулы	2	
	26.-27. Оформление аналитической информации с помощью диаграмм	4	
	28.-29. Оформление деловых документов профессиональной направленности	4	
	30.-31. Работа со структурой документа	4	
	32.-33. Нумерация страниц, вставка колонтитулов	4	
	34.-35. Работа с документами большого объема: структурирование	4	
	36.-37. Работа с документами большого объема: нумерация страниц, вставка оглавления	4	
	38. Контрольная работа № 3	2	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся:</i>	1	
	Проработка учебной литературы по теме. Подготовка к контрольной работе		
Тема 3.2. Технология обработки графической информации	<i>Содержание учебного материала</i>		2
	Форматы графических файлов. Растровые и векторные графические редакторы. Обработка изображения с помощью редактора MS Office Picture Manager		
	<i>Практические занятия:</i>	4	
	39.-40. Обработка изображения с помощью редактора MS Office Picture Manager	4	
Тема 3.3. Компьютерные презентации	<i>Содержание учебного материала</i>		3
	Создание и редактирование презентации в программе MS PowerPoint. Изменение дизайна презентации, вставка переходов между слайдами. Вставка анимации объектов в презентацию. Настройка анимации. Использование гиперссылок в презентации. Создание интерактивной презентации. Создание авторского шаблона презентации. Оформление портфолио средствами MS PowerPoint. Использование презентационного оборудования		
	<i>Практические занятия:</i>		
	41. Создание и редактирование презентации в программе MS PowerPoint.	2	
	42. Изменение дизайна презентации, вставка переходов между слайдами.	2	
	43. Вставка анимации объектов в презентацию. Настройка анимации	2	
	44. Дифференцированный зачет	2	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся:</i>	1	
	Проработка учебной литературы по теме. Подготовка к дифференцированному зачету		
	Итого за 4 семестр:	50	
	практические занятия	48	
	самостоятельная работа	2	
5 семестр			

Тема 3.3. Компьютерные презентации	<i>Содержание учебного материала</i>		3
	Создание и редактирование презентации в программе MS PowerPoint. Изменение дизайна презентации, вставка переходов между слайдами. Вставка анимации объектов в презентацию. Настройка анимации. Использование гиперссылок в презентации. Создание интерактивной презентации. Создание авторского шаблона презентации. Оформление портфолио средствами MS PowerPoint. Использование презентационного оборудования		
	<i>Практические занятия:</i>		
Тема 3.3. Компьютерные презентации	45. Использование гиперссылок в презентации	2	
	46.-47. Создание интерактивной презентации	4	
	48.-49. Создание авторского шаблона презентации	4	
	50. Оформление портфолио средствами MS PowerPoint.	2	
	51. Использование презентационного оборудования	2	
Тема 3.4. Технология использования приложения MS Publisher	<i>Содержание учебного материала</i>		2
	Приложение MS Publisher: назначение, функциональные возможности. Использование MS Publisher в профессиональной деятельности. Создание рекламных продуктов в приложении MS Publisher. Создание информационного буклета. Оформление резюме средствами MS Publisher.		
	<i>Практические занятия:</i>		
	52. Создание информационного буклета	2	
	53. Оформление резюме средствами MS Publisher	2	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся:</i>		
	Проработка учебной литературы по теме Подбор иллюстрационных материалов для выполнения практических работ		
Тема 3.5. Технология обработки числовой информации	<i>Содержание учебного материала</i>		3
	Технология обработки числовой информации в MS Excel: ввод и редактирование данных, выполнение вычислений, вставка и редактирование диаграмм. Связанные таблицы. Расчет промежуточных итогов. Работа с электронными таблицами как с базами данных. Создание сводных таблиц и диаграмм. Применение MS Excel в профессиональной деятельности.		
	<i>Практические занятия:</i>		
	54. Основы работы в MS Excel. Простейшие вычисления	2	
	55. Простейшие вычисления в MS Excel. Относительная и абсолютная адресация	2	
	56.-57. Встроенные функции и инструменты в MS Excel	6	
	58. Связанные таблицы. Расчет промежуточных итогов	2	
	59.-60. Построение графиков и диаграмм	4	
	61.-62. Работа с электронными таблицами как с базами данных: сортировка списков, выборка данных	4	
	63.-64. Сводные таблицы и диаграммы	4	

	65.-66. Применение MS Excel в профессиональной деятельности.	4	
	67. Контрольная работа № 4	2	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся:</i> Проработка учебной литературы по теме. Подготовка к контрольной работе		
	Итого за 5 семестр: практические занятия самостоятельная работа	48 46 2	
	6 семестр		
Тема 3.6. Автоматизированные системы управления гостиницей	<i>Содержание учебного материала</i>		
	Значение автоматизации процесса управления гостиницей, характеристика автоматизированной системы управления гостиницей. Автоматизированная система управления гостиницей «1С: Отель»: назначение, функциональные возможности, интерфейс программы. Работа в программе «1С: Отель». Формирование справочников. Бронирование номеров (мест) в гостинице: индивидуальное и групповое. Регистрация российских и иностранных граждан. Продление проживания, переселение гостя. Начисление дополнительных услуг. Выселение гостя, расчеты с гостями. Управление номерным фондом. Бронирование ресурсов. Формирование отчетов.		3
	<i>Практические занятия:</i>		
	68. Интерфейс программы «1С: Отель»	2	
	69.-70. Формирование справочников в «1С: Отель»	4	
	71.-72. Бронирование номеров (мест) в гостинице: индивидуальное и групповое.	4	
	73.-74. Размещение гостей	4	
	75.-76. Регистрация иностранных граждан	4	
	77. Продление проживания, переселение гостя	2	
	78. Начисление дополнительных услуг	2	
	79. Выселение гостя, расчеты с гостями	2	
	80. Управление номерным фондом	2	
	81. Бронирование ресурсов	2	
	82. Формирование отчетов	2	
Раздел 4.	<i>Основы защиты информации</i>		
Тема 4.1. Защита информации	<i>Содержание учебного материала</i>		
	Основные угрозы и методы обеспечения информационной безопасности. Информационная безопасность в профессиональной деятельности. Антивирусные программы.		2
	<i>Практические занятия:</i>		
	83. Организация безопасной работы с компьютерной техникой. Антивирусные программы.	2	

	Самостоятельная работа обучающихся: Проработка учебной литературы по теме. Подготовка к дифференцированному зачету	2	
	84. Дифференцированный зачет	2	
	Итого за 6 семестр:	36	
	практические занятия	34	
	промежуточная аттестация	2	
	Всего:	176	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия кабинета «Информационные технологии в профессиональной деятельности».

Оборудование учебного кабинета:

- рабочие места студентов, ориентированные на проведение практических работ (компьютер с установленным программным обеспечением, подключенный к сети интернет);
- рабочее место преподавателя (компьютер с установленным программным обеспечением, подключенный к сети интернет);

Технические средства обучения:

Мультимедийный проектор, экран;

Многофункциональное устройство (принтер, сканер, копировальный аппарат);

Программное обеспечение

MS Office: MS Word, MS Excel, MS PowerPoint, MS Publisher.

Специализированное программное обеспечение:

1С:Предприятие 8. Конфигурация «Отель»

3.2. Информационное обеспечение

Основные источники:

1. Куприянов, Д. В. Информационное обеспечение профессиональной деятельности: учебник и практикум для СПО / Д. В. Куприянов. – Электрон. текстовые данные. – М. : Издательство Юрайт, 2018. – 255 с. – ISBN 978-5-534-00973-6. // ЭБС «Юрайт» [Электронный ресурс] – Режим доступа : <https://urait.ru/bcode/414390>.

Дополнительные источники:

2. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии: учебник для академического бакалавриата / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Издательство Юрайт, 2018. – 340 с. – (Серия : Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-07375-1. // ЭБС «Юрайт» [Электронный ресурс] – Режим доступа : <https://urait.ru/bcode/422976>

Интернет-ресурсы:

5. Интернет – университет информационных технологий / Microsoft Word 2007: полное руководство – Режим доступа: <https://intuit.ru/studies/courses/554/410/info>.
6. Интернет – университет информационных технологий / Работа в Microsoft Excel 2007 – Режим доступа: <https://intuit.ru/studies/courses/1128/226/info>.
7. Интернет – университет информационных технологий / Работа в Microsoft PowerPoint XP – Режим доступа: <https://intuit.ru/studies/courses/1133/129/info>
8. Обучение в интернет. – Режим доступа: <http://www.lessons-tva.info/>

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины размещены в Электронной информационно-образовательной среде НГИЭУ, режим доступа (для зарегистрированных пользователей) – <https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=14335>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, опросов, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умение пользоваться современными средствами связи и оргтехникой	Тема 1.2. Автоматизированное рабочее место специалиста.	Контрольная работа № 1
Умение обрабатывать текстовую и табличную информацию.	Тема 3.1.Технология обработки текстовой информации. Тема 3.5. Технология обработки числовой информации.	Контрольная работа № 3 Контрольная работа № 4
Умение пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации	Тема 2.3. Справочные правовые системы. Тема 3.1.Технология обработки текстовой информации. Тема 3.2. Технология обработки графической информации. Тема 3.3. Компьютерные презентации. Тема 3.4. Технология использования приложения MS Publisher. Тема 3.5. Технология обработки числовой информации. Тема 3.6. Автоматизированные системы управления гостиницей.	Оценка выполнения проекта Контрольная работа № 2 Контрольная работа № 3 Контрольная работа № 4 Оценка участия в деловой игре
Умение осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях	Тема 1.1. Введение в информационные технологии. Тема 2.1. Компьютерные сети. Тема 2.2. Информационные ресурсы в профессиональной деятельности. Тема 2.3. Справочные правовые системы. Тема 3.2. Технология обработки графической информации. Тема 3.3. Компьютерные презентации. Тема 3.4. Технология использования приложения MS Publisher.	Контрольная работа № 1 Контрольная работа № 2 Оценка выполнения проекта
Умение использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства	Тема 2.3. Справочные правовые системы. Тема 3.1.Технология обработки текстовой информации. Тема 3.2. Технология обработки графической информации. Тема 3.3. Компьютерные презентации.	Оценка выполнения проекта Контрольная работа № 2 Контрольная работа № 3 Контрольная работа № 4

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
	Тема 3.4. Технология использования приложения MS Publisher. Тема 3.5. Технология обработки числовой информации. Тема 3.6. Автоматизированные системы управления гостиницей.	Оценка участия в деловой игре
Умение обеспечивать информационную безопасность	Тема 4.1. Организация безопасной работы с компьютерной техникой.	Тестирование
Умение применять антивирусные средства защиты информации	Тема 4.1. Организация безопасной работы с компьютерной техникой.	Тестирование
Знание основных понятий автоматизированной обработки информации	Тема 1.2. Автоматизированное рабочее место специалиста.	Оценка участия в групповой работе
Знание базовых и прикладных программных продуктов в области профессиональной деятельности	Тема 3.1. Технология обработки текстовой информации. Тема 3.2. Технология обработки графической информации. Тема 3.3. Компьютерные презентации. Тема 3.4. Технология использования приложения MS Publisher. Тема 3.5. Технология обработки числовой информации.	Оценка выполнения проекта Контрольная работа № 3 Контрольная работа № 4
Знание состава, функций и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Тема 1.2. Автоматизированное рабочее место специалиста. Тема 2.3. Справочные правовые системы. Тема 3.1. Технология обработки текстовой информации. Тема 3.2. Технология обработки графической информации. Тема 3.3. Компьютерные презентации. Тема 3.4. Технология использования приложения MS Publisher. Тема 3.5. Технология обработки числовой информации.	Оценка выполнения проекта Оценка участия в деловой игре Контрольная работа № 1 Контрольная работа № 2 Контрольная работа № 3 Контрольная работа № 4
Знание методов и средств сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации	Тема 1.2. Автоматизированное рабочее место специалиста. Тема 2.1. Компьютерные сети. Тема 2.2. Информационные ресурсы в профессиональной деятельности. Тема 2.3. Справочные правовые системы. Тема 3.1. Технология обработки текстовой информации.	Оценка выполнения проекта Контрольная работа № 1 Контрольная работа № 2 Контрольная работа № 3

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
	Тема 3.2. Технология обработки графической информации. Тема 3.3. Компьютерные презентации. Тема 3.4. Технология использования приложения MS Publisher. Тема 3.5. Технология обработки числовой информации.	Контрольная работа № 4
Знание технологии освоения пакетов прикладных программ.	Тема 2.3. Справочные правовые системы. Тема 3.1. Технология обработки текстовой информации. Тема 3.2. Технология обработки графической информации. Тема 3.3. Компьютерные презентации. Тема 3.4. Технология использования приложения MS Publisher. Тема 3.5. Технология обработки числовой информации. Тема 3.6. Автоматизированные системы управления гостиницей.	Оценка выполнения проекта Контрольная работа № 2 Контрольная работа № 3 Контрольная работа № 4 Оценка участия в деловой игре
Знание мультимедийных технологий обработки и представления информации	Тема 3.3. Компьютерные презентации.	Оценка выполнения проекта
Знание основных методов и приемов обеспечения информационной безопасности	Тема 4.1. Организация безопасной работы с компьютерной техникой.	Тестирование

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только умения и знания, но и сформированность компетенций.

Результаты обучения (сформированные компетенции)	Занятия	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Тема 2.2. Информационные ресурсы в профессиональной деятельности Тема 3.1. Технология обработки текстовой информации Тема 3.3. Компьютерные презентации Тема 3.4. Технология использования приложения MS Publisher Тема 3.5. Технология обработки числовой информации Тема 3.6. Автоматизированные системы управления гостиницей Тема 4.1. Организация безопасной работы с компьютерной техникой	Контрольная работа № 2 Контрольная работа № 3 Контрольная работа № 4 Оценка выполнения проекта Оценка участия в деловой игре

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Тема 1.1. Введение в информационные технологии Тема 2.1. Компьютерные сети Тема 2.2. Информационные ресурсы в профессиональной деятельности Тема 2.3. Справочные правовые системы Тема 3.1. Технология обработки текстовой информации Тема 3.3. Компьютерные презентации Тема 3.4. Технология использования приложения MS Publisher	Контрольная работа № 1 Контрольная работа № 2 Оценка выполнения проекта
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Тема 2.2. Информационные ресурсы в профессиональной деятельности Тема 3.3. Компьютерные презентации Тема 3.5. Технология обработки числовой информации Тема 3.6. Автоматизированные системы управления гостиницей	Контрольная работа № 2 Оценка выполнения проекта Оценка участия в деловой игре
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Тема 1.2. Автоматизированное рабочее место специалиста Тема 3.6. Автоматизированные системы управления гостиницей	Оценка участия в групповой работе, деловой игре
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тема 1.2. Автоматизированное рабочее место специалиста Тема 2.1. Компьютерные сети Тема 3.1. Технология обработки текстовой информации Тема 3.3. Компьютерные презентации Тема 3.6. Автоматизированные системы управления гостиницей	Оценка участия в групповой работе, деловой игре Оценка выполнения проекта Контрольная работа № 2
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Тема 1.2. Автоматизированное рабочее место специалиста Тема 2.1. Компьютерные сети Тема 3.6. Автоматизированные системы управления гостиницей	Оценка участия в групповой работе, деловой игре
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Тема 4.1. Организация безопасной работы с компьютерной техникой	Тестирование
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тема 2.3. Справочные правовые системы Тема 3.1. Технология обработки текстовой информации Тема 3.2. Технология обработки графической информации	Контрольная работа № 2 Контрольная работа № 3 Контрольная работа № 4 Оценка участия в деловой игре

	Тема 3.3. Компьютерные презентации Тема 3.4. Технология использования приложения MS Publisher Тема 3.5. Технология обработки числовой информации Тема 3.6. Автоматизированные системы управления гостиницей	Оценка выполнения проекта
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Тема 2.3. Справочные правовые системы	Контрольная работа № 2

Промежуточный контроль проводится в форме дифференцированного зачета в конце 4 и 6 семестров. Контроль знаний и умений студентов осуществляется по традиционной (пятибалльной) системе оценивания.

5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРАКТИВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид занятия	Используемый метод	Формируемые компетенции
6.	Разработка схемы эргономичного АРМ специалиста	2	Практическое занятие № 4	Работа в группе	ОК 4, ОК 5, ОК 6
7.	Оформление деловых документов профессиональной направленности	4	Практические занятия № 28, 29	Метод проектов	ОК 1, ОК 2, ОК 5, ОК 9
8.	Создание интерактивной презентации	4	Практические занятия № 46, 47	Метод проектов	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 9
9.	Создание авторского шаблона презентации	4	Практические занятия № 48, 49	Метод проектов	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 9
10.	Оформление портфолио средствами MS PowerPoint	2	Практическое занятие № 50	Метод проектов	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 9
11.	Создание информационного буклета	2	Практическое занятие № 52	Метод проектов	ОК 1, ОК 2, ОК 9
12.	Применение MS Excel в профессиональной деятельности	4	Практические занятия № 65, 66	Метод проектов	ОК 1, ОК 3, ОК 9
13.	Размещение гостей	4	Практическое занятие № 73, 74	Деловая игра	ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 9
14.	Выселение гостя, расчеты с гостями	2	Практическое занятие № 79	Деловая игра	ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 9
	Итого:	28			
	Итого в %:	16,6%			

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Институт транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«28» мая 2019 г., протокол № 7
зав. кафедрой
Е. В. Ильичева

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
**ИНФОРМАТИКА И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

43.02.14 Гостиничное дело

квалификация: специалист по гостеприимству

Воротынец
2019

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)			
	Раздел 1	Раздел 2	Раздел 3	Раздел 4
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 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.		+	+	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.		+		

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций															Итого
		Текущий контроль														Промеж уточная аттестация диф. зачет	
		Тестиру и е	КР 1	КР 2	КР 3	КР 4	Деловая игра 1	Деловая игра 2	Групповая работа	Проект 1	Проект 2	Проект 3	Проект 4	Проект 5	Проект 6		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Студент должен уметь: осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях; обрабатывать текстовую и табличную информацию; пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; Студент должен знать: методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; базовые и прикладные программные продукты в области профессиональной деятельности; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; технологию освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации; основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности			1	1	1	1	1			1	1	1	1		1	10
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Студент должен уметь: осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях; пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства;		2	2						1	1	1	1	1		1	10

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций																Промеж уточная аттестация диф. зачет	Итого
		Текущий контроль																	
		Тестируван ие	КР 1	КР 2	КР 3	КР 4	Деловая игра 1	Деловая игра 2	Групповая работа	Проект 1	Проект 2	Проект 3	Проект 4	Проект 5	Проект 6				
	Студент должен знать: методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; технологию освоения пакетов прикладных программ;																		
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Студент должен уметь: осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях; пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; Студент должен знать: методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; базовые и прикладные программные продукты в области профессиональной деятельности; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; технологию освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;			1			2	2		1	1	2		1			10		
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Студент должен уметь: пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации; использовать в профессиональной деятельности различные						4	4	2								10		

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций															Промеж уточная аттестац ия диф. зачет	Итого
		Текущий контроль																
		Тестирован ие	КР 1	КР 2	КР 3	КР 4	Деловая игра 1	Деловая игра 2	Групповая работа	Проект 1	Проект 2	Проект 3	Проект 4	Проект 5	Проект 6			
	виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; <i>Студент должен знать:</i> основные понятия автоматизированной обработки информации; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; технологию освоения пакетов прикладных программ;																	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	<i>Студент должен уметь:</i> пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и табличную информацию; пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации; осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; <i>Студент должен знать:</i> основные понятия автоматизированной обработки информации; базовые и прикладные программные продукты в области профессиональной деятельности; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; технологию освоения пакетов прикладных			1			2	2	1	1	1	1	1				10	

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций															Промеж уточная аттестация диф. зачет	Итого
		Текущий контроль																
		Тестируван ие	КР 1	КР 2	КР 3	КР 4	Деловая игра 1	Деловая игра 2	Групповая работа	Проект 1	Проект 2	Проект 3	Проект 4	Проект 5	Проект 6			
	программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;																	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	<i>Студент должен уметь:</i> пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации; осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; <i>Студент должен знать:</i> основные понятия автоматизированной обработки информации; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; технологию освоения пакетов прикладных программ						4	4	2								10	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	<i>Студент должен уметь:</i> обеспечивать информационную безопасность; применять антивирусные средства защиты информации. <i>Студент должен знать:</i> основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности	8														2	10	
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	<i>Студент должен уметь:</i> обрабатывать текстовую и табличную информацию; пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации;			1	1	1	1	1		1	1		1		1	1	10	

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций															Промеж уточная аттестация диф. зачет	Итого
		Текущий контроль																
		Тестируван ие	КР 1	КР 2	КР 3	КР 4	Деловая игра 1	Деловая игра 2	Групповая работа	Проект 1	Проект 2	Проект 3	Проект 4	Проект 5	Проект 6			
	осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; <i>Студент должен знать:</i> базовые и прикладные программные продукты в области профессиональной деятельности; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; технологию освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;																	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	<i>Студент должен уметь:</i> пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации; осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; <i>Студент должен знать:</i> состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; технологию освоения пакетов прикладных программ;			8												2	10	

Критерии оценивания компетенций:

до 5 баллов – не сформирована компетенция;
от 5 до 6 баллов – начальный уровень сформированности;
от 7 до 8 баллов – базовый уровень сформированности;
от 9 до 10 баллов – продвинутый уровень сформированности.

№	Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
1	ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	<i>Студент не умеет:</i> осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях; обрабатывать текстовую и табличную информацию; пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; <i>Студент не знает:</i> методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; базовые и прикладные программные продукты в области профессиональной деятельности; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; технологию освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;	<i>Студент слабо умеет:</i> осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях; обрабатывать текстовую и табличную информацию; пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; <i>Студент слабо знает:</i> методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; базовые и прикладные программные продукты в области профессиональной деятельности; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; технологию освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации; основные методы и	<i>Студент хорошо умеет:</i> осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях; обрабатывать текстовую и табличную информацию; пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; <i>Студент хорошо знает:</i> методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; базовые и прикладные программные продукты в области профессиональной деятельности; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; технологию освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации; основные методы и	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет</i> осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях; обрабатывать текстовую и табличную информацию; пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; <i>Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит знания по:</i> методам и средствам сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; базовым и прикладным программным продуктам в области профессиональной деятельности; составу, функциям и возможностям использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; технологии освоения пакетов прикладных программ; мультимедийным технологиям

		передачи и накопления информации; технологию освоения пакетов прикладных программ;	накопления информации; технологию освоения пакетов прикладных программ;	сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; технологию освоения пакетов прикладных программ;	в профессиональной деятельности; методам и средствам сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; технологии освоения пакетов прикладных программ;
	ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	<i>Студент не умеет:</i> пользоваться современными средствами связи и оргтехник; обрабатывать текстовую и табличную информацию; пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации; осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; <i>Студент не знает:</i> основные понятия автоматизированной обработки информации; базовые и прикладные программные продукты в области профессиональной деятельности; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; технологию освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;	<i>Студент слабо умеет:</i> пользоваться современными средствами связи и оргтехник; обрабатывать текстовую и табличную информацию; пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации; осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; <i>Студент слабо знает:</i> основные понятия автоматизированной обработки информации; базовые и прикладные программные продукты в области профессиональной деятельности; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; технологию освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;	<i>Студент хорошо умеет:</i> пользоваться современными средствами связи и оргтехник; обрабатывать текстовую и табличную информацию; пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации; осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; <i>Студент хорошо знает:</i> основные понятия автоматизированной обработки информации; базовые и прикладные программные продукты в области профессиональной деятельности; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; технологию освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> пользоваться современными средствами связи и оргтехник; обрабатывать текстовую и табличную информацию; пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации; осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; <i>Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит знания по:</i> основным понятиям автоматизированной обработки информации; базовым и прикладным программным продуктам в области профессиональной деятельности; составу, функциям и возможностям использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; методам и средствам сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; технологиям освоения пакетов прикладных программ; мультимедийным технологиям

					обработки и представления информации;
	ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	<i>Студент не умеет:</i> пользоваться современными средствами связи и оргтехнологией; пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации; осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; <i>Студент не знает:</i> основные понятия автоматизированной обработки информации; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; технологию освоения пакетов прикладных программ;	<i>Студент слабо умеет:</i> пользоваться современными средствами связи и оргтехнологией; пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации; осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; <i>Студент слабо знает:</i> основные понятия автоматизированной обработки информации; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; технологию освоения пакетов прикладных программ;	<i>Студент хорошо умеет:</i> пользоваться современными средствами связи и оргтехнологией; пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации; осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; <i>Студент хорошо знает:</i> основные понятия автоматизированной обработки информации; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; технологию освоения пакетов прикладных программ;	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> пользоваться современными средствами связи и оргтехнологией; пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации; осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; <i>Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит знания по:</i> основным понятиям автоматизированной обработки информации; составу, функциям и возможностям использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; методам и средствам сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; технологии освоения пакетов прикладных программ;
	ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	<i>Студент не умеет:</i> обеспечивать информационную безопасность; применять антивирусные средства защиты информации. <i>Студент не знает:</i> основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности	<i>Студент не умеет:</i> обеспечивать информационную безопасность; применять антивирусные средства защиты информации. <i>Студент слабо знает:</i> основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности	<i>Студент хорошо умеет:</i> обеспечивать информационную безопасность; применять антивирусные средства защиты информации. <i>Студент хорошо знает:</i> основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> обеспечивать информационную безопасность; применять антивирусные средства защиты информации. <i>Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит знания по:</i> основным методам и приемам обеспечения информационной безопасности

	ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	<i>Студент не умеет:</i> обрабатывать текстовую и табличную информацию; пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации; осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; <i>Студент не знает</i> базовые и прикладные программные продукты в области профессиональной деятельности; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; технологию освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;	<i>Студент слабо умеет:</i> обрабатывать текстовую и табличную информацию; пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации; осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; <i>Студент слабо знает:</i> базовые и прикладные программные продукты в области профессиональной деятельности; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; технологию освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;	<i>Студент хорошо умеет:</i> обрабатывать текстовую и табличную информацию; пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации; осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; <i>Студент хорошо знает:</i> базовые и прикладные программные продукты в области профессиональной деятельности; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; технологию освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> обрабатывать текстовую и табличную информацию; пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации; осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; <i>Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит знания по:</i> базовым и прикладным программным продуктам в области профессиональной деятельности; составу, функциям и возможностям использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; методам и средствам сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; технологии освоения пакетов прикладных программ; мультимедийным технологиям обработки и представления информации;
	ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	<i>Студент не умеет:</i> пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации; осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в	<i>Студент слабо умеет:</i> пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации; осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в	<i>Студент хорошо умеет:</i> пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации; осуществлять поиск информации на компьютерных	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации; осуществлять поиск информации на

		локальных и глобальных информационных сетях; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; <i>Студент не знает:</i> состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; технологию освоения пакетов прикладных программ;	локальных и глобальных информационных сетях; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; <i>Студент слабо знает:</i> состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; технологию освоения пакетов прикладных программ;	носителях, в локальных и глобальных информационных сетях; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; <i>Студент хорошо знает:</i> состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; технологию освоения пакетов прикладных программ;	компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; <i>Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит знания по:</i> составу, функциям и возможностям использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; методам и средствам сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; технологии освоения пакетов прикладных программ;

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра Сервис

Комплект заданий для проведения дифференцированного зачета

1. Найдите в электронно-библиотечной системе книги по гостиничному бизнесу. Выберите 7 книг, которые наиболее подходят для обучения специальности. Сформируйте в текстовом документе список с библиографических описаний этих книг. Откройте для чтения одну из книг и скопируйте фрагмент текста в документ.

2. Проведите сравнение принтера и МФУ по возможностям (сходства и различия). МФУ: распечатайте одну страницу любого документа из своей папки; сделайте копию распечатанной страницы; отсканируйте документ и сохраните скан-копию в своей папке.

3. Выберите любое изображение, откройте и отредактируйте его с помощью MS Office Picture Manager. Какие изменения можно сделать с помощью этой программы?

4. Создайте презентацию в MS PowerPoint на любую тему. Презентация должна содержать 5 слайдов: титульный лист, оглавление с гиперссылками, тематические страницы с использованием анимации, переходов между страницами, звукового сопровождения.

5. Создать презентацию «Спорт», включающую не менее 3 слайдов с анимацией, гиперссылками, звуковым сопровождением

6. Создайте открытку с помощью приложения MS Publisher. Сохраните её в формате PDF. Распечатайте открытку.

7. Создайте брошюру с помощью приложения MS Publisher. Сохраните её в формате PDF. Распечатайте брошюру.

8. Создайте авторский шаблон презентации, который имеет новогоднюю тематику.

9. Создайте презентацию, состоящую из 5-6 слайдов, на тему «Защита информации»

10. Создайте визитную карточку в приложении MS Publisher.

11. Проверьте компьютер и флеш-карту на наличие вирусов с помощью антивирусной программы.

12. Произвести расчеты в электронной таблице по предложенным данным. Проанализируйте и представьте выводы при помощи гистограммы. Прокомментируйте полученный результат.

Ф.И.О.	Стоимость проживания в номере за 1 сутки	Количество дней проживания в номере	Итого
уликов В.С.	1500р.	10	
ванова П.К.	1650р.	15	
сольцева А.В.	1800р.	5	
ысокий СС.	1350р.	8	
Итого:			

13. MS Excel. Разработать на листе 1 таблицу отображающую суммы выручки от продажи пяти наименований товаров за 3 месяца (январь, февраль, март). На листе 2 построить кольцевую диаграмму изменений сумм выручки за квартал.

14. Создать таблицу с вычислениями в WORD. Вставить диаграмму, которая отражает разницу в оптовой и розничной цене по каждому наименованию товара.

ОБРАЗЕЦ:

Наименование товара	Цена товара (руб.)	
	оптом	в розницу
инейка	25	28
атман	45	48
раски акварельные	18	20
Сумма		

15. MS Excel. Разработать на листе 1 таблицу отображающую успеваемость 5 студентов в 1 и 2 семестрах. При помощи введения функций определить средний балл за год для каждого студента и проанализировать результаты успеваемости за год графически.
16. Создать маркированный список из 15 позиций. В качестве маркера взять спецсимвол ®. Скопировать полученный список и преобразовать его в нумерованный список. Списки разместить в двух колонках.
17. Создать рекламный лист в приложении MS Word, используя фигурный текст, картинки, надпись и другие инструменты графики.
18. В СПС «Консультант Плюс» найти действующие документы по темам: правила предоставления гостиничных услуг, классификация гостиниц и других средств размещения, защита прав потребителей, ТК РФ. Создайте на компьютере документ, в который скопируйте полное наименование найденных документов и интернет-ссылку на данный ресурс. Сохраните фрагмент одного из документов на компьютер.
19. В СПС «Гарант» найти действующие документы по темам: правила предоставления гостиничных услуг, классификация гостиниц и других средств размещения, защита прав потребителей, ТК РФ. Создайте на компьютере документ, в который скопируйте полное наименование найденных документов и интернет-ссылку на данный ресурс. Сохраните один из документов на компьютер.
20. 1С: Отель. Забронируйте номер для одного гостя (тип номера, период проживания – выбрать самостоятельно) – 4-5 человек на разные даты, в разные типы номеров и с различными сроками проживания
21. 1С: Отель. Произвести размещение гостя без предварительного бронирования (тип номера, период проживания – выбрать самостоятельно). Провести оплату проживания. 2-3 человека на разные сроки проживания.
22. 1С: Отель. Произвести размещение нескольких человек без предварительного бронирования в разные номера (тип номера, период проживания – выбрать самостоятельно). Провести оплату проживания. 1-2 группы на разные сроки проживания
23. 1С: Отель. Сформировать отчеты: «Планируемый заезд на сегодня», «Фактический выезд гостей», «История заселения номеров»
24. 1С: Отель. Оформите групповую бронь (тип номера, кол-во человек, период проживания – выбрать самостоятельно) – 2-3 группы на разные даты, в разные типы номеров и с различными сроками проживания

Оценка сформированности компетенций:

ОК 1, ОК 2, ОК 9	ОК 7, ОК 10	Результат
1 балл	4 балла	Практическое задание выполнено полностью и без ошибок, студент аргументирует свои действия, отвечает на вопросы преподавателя
0,8 балла	3 балла	Практическое задание выполнено полностью, допущены ошибки, которые студент исправляет самостоятельно; студент обосновывает свои действия, отвечает на вопросы преподавателя
0,5 балла	2 балла	Практическое задание выполнено с ошибками или не полностью (более чем на 50%), студент исправляет ошибки с помощью преподавателя, обосновывает свои действия
0 баллов	0 баллов	Практическое задание не выполнено или выполнено менее чем на 50%, студент не может обосновать свои действия

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра Сервис

Деловая игра

Тема 3.6. Автоматизированные системы управления гостиницей

ПЗ 73-74. Тема: Размещение гостей

2. Концепция игры: моделируется реальная ситуация в гостинице – размещение гостей, прибывших в гостиницу; разыгрываются различные ситуации (размещение по предварительному бронированию, размещение без предварительного бронирования, индивидуальное размещение, размещение туристских групп). Администратор принимает заказ и регистрирует его с использованием АСУ 1С: Отель

3. Роли: администратор гостиницы, гость

4. Ожидаемый результат: сформированность способности применения специализированного программного обеспечения при бронировании номеров (мест) в гостинице.

Тема 3.6. Автоматизированные системы управления гостиницей

ПЗ 79. Тема: Выселение гостя, расчеты с гостями

2. Концепция игры: моделируется реальная ситуация в гостинице – выезд гостя и осуществление расчета. Администратор осуществляет оформление документов и расчет с гостем при его выезде и гостиницы с применением АСУ 1С: Отель

3. Роли: администратор гостиницы, гость

4. Ожидаемый результат: сформированность способности применения специализированного программного обеспечения при оформлении выезда гостя.

Оценка сформированности компетенций

ОК 1, ОК 9	ОК 3, ОК 5	ОК 4, ОК 6	Результат
1 балл	2 балла	4 балла	Студент продемонстрировал умение работать в программе 1С: Отель, свободно ориентировался в программе при приеме заказа, без ошибок, четко и быстро заполнил все необходимые документы
0,7 балла	1,5 балла	3 балла	Студент продемонстрировал умение работать в программе 1С: Отель, допускал небольшие паузы при оформлении документации, но с заданием справился без ошибок
0,5 балла	1 балл	2 балла	Студент испытывал затруднения при использовании программного обеспечения, справился с заданием с помощью преподавателя
0 баллов	0 баллов	0 баллов	Студент продемонстрировал неумение работать в программе

Кафедра Сервис

Тема 3.1.Технология обработки текстовой информации

Используя приложение MS Word, создайте и отредактируйте документ согласно образцу.

Образец:



ПЗ 46.-47. Создание интерактивной презентации (проект 2)

Используя приложение MS PowerPoint создайте интерактивную презентацию, включающую в себя: титульный лист, оглавление с применением гиперссылок, переходы между слайдами, анимацию, звуковое сопровождение, вставку видеофрагментов.

Тематика презентаций:

1. История развития индустрии гостеприимства
2. Инновации в гостиничном сервисе
3. Основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса
4. Виртуальное путешествие по гостинице
5. Гостиничный продукт: его виды и особенности
6. Организация рекламной кампании в гостиничном комплексе
7. Применение информационных технологий в гостиничном бизнесе

Тема 3.3. Компьютерные презентации

ПЗ 48.-49. Создание авторского шаблона презентации (проект 3)

Создайте авторский шаблон презентации для виртуальной гостиницы. Шаблон должен содержать следующие элементы: фон страницы, рамку, образец заголовка и текста, логотип гостиницы, нумерацию страниц, дату создания. Все элементы должны быть выдержаны в едином стиле и отражать концепцию гостиничного предприятия.

Тема 3.3. Компьютерные презентации

ПЗ 50. Оформление портфолио средствами MS PowerPoint (проект 4)

Оформите портфолио своих достижений, в котором продемонстрированы навыки работы с приложением MS PowerPoint.

Тема 3.4. Технология использования приложения MS Publisher

ПЗ 52. Создание информационного буклета (проект 6)

Создайте информационный буклет любого средства размещения Воротынского района средствами MS Publisher. Для создания буклета используйте информацию с сайта данного средства размещения.

Тема 3.5. Технология обработки числовой информации

ПЗ 65.-66. Применение MS Excel в профессиональной деятельности

В таблице представлена информация о загрузке гостиницы за год.

Категории номеров	Загрузка гостиницы											
	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь
Одноместный	50	35	35	33	40	41	49	50	41	34	30	45
Двухместный	50	48	45	46	46	44	56	56	40	46	42	58
Двухместный катА	18	15	15	16	18	15	20	19	16	16	16	18
Двухместный катВ	20	16	19	14	18	17	20	19	17	15	19	18
Полулюкс	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Двухместный семейный	10	6	9	7	7	10	10	10	9	4	4	8
Люкс	2	1	2	2	2	2	2	2	1		1	2
Трехместный семейный двухкомнатный	5	3	3	1		4	5	5	1			3
Кол-во гостей												

Категории номеров	Количество номеров	Цена номера	Загрузка январь 2020	Доход
Одноместный	50	19		
Двухместный	56	25		
Двухместный катА	20	30		
Двухместный катВ	20	34		
Полулюкс	5	40		
Двухместный семейный	10	30		
Люкс	2	50		
Трехместный семейный двухкомнатный	5	45		
Итого				
Кол-во гостей				

Задание

1. Средствами MS Excel рассчитать ежемесячное количество гостей.

2. Во второй таблице спрогнозировать среднюю загрузку номеров и количество гостей на январь следующего года.
3. Рассчитать предположительный доход гостиницы за январь следующего года
4. а втором листе (переименовать его в «Графики») по каждому типу номеров и количеству гостей построить график за 12 месяцев.
5. Сделать вывод по построенным графикам

Оценка сформированности компетенций

ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 9	ОК 3	Результат
1 балл	2 балла	Практическое задание выполнено полностью и без ошибок, студент аргументирует свои действия, отвечает на вопросы преподавателя, продемонстрировано свободное владение программным продуктом
0,7 балла	1,5 балла	Практическое задание выполнено полностью, допущены ошибки, которые студент исправляет самостоятельно; студент обосновывает свои действия, отвечает на вопросы преподавателя, продемонстрировано свободное владение программным продуктом
0,5 балла	1 балл	Практическое задание выполнено с ошибками или не полностью (более чем на 50%), студент исправляет ошибки с помощью преподавателя, обосновывает свои действия, студент продемонстрировал неумение применять некоторые возможности программного продукта
0 баллов	0 баллов	Практическое задание не выполнено или выполнено менее чем на 50%, студент не может обосновать свои действия, студент не ориентируется в возможностях программного продукта

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра Сервис

Комплект заданий для контрольных работ

Раздел 1. Информационные технологии

Контрольная работа № 1

1. Привести библиографический список учебной литературы по дисциплине (не менее 5 источников), представленной в ЭБС «Юрайт». Учебная литература должна находиться в «Избранном». Вставьте скриншот папки «Избранное»
2. Откройте одну из книг представленного списка, сделайте 5 закладок, вставьте скриншот закладок.
3. Откройте другую книгу представленного списка, скопируйте 3 цитаты в файл, вставьте скриншот поля «цитаты».
4. Создайте в «Избранном» папку с названием «И и ИТ в ПД», переместите все найденные книги в эту папку.
4. Составьте схему АРМ администратора гостиницы. Представьте описание компонентов АРМ: техническое обеспечение, документационное обеспечение, программное обеспечение.
5. Перечислите программное обеспечение, которое применяется в работе специалистов гостиничного сервиса
6. Напишите алгоритм получения скан-копии документа

Раздел 2. Информационные ресурсы и телекоммуникационные технологии в профессиональной деятельности

Контрольная работа № 2

Часть 1. Ответьте на вопросы:

1. Какие дополнительные возможности предоставляются пользователям при работе на компьютерах, подключенных к локальной сети, по сравнению с работой на автономном компьютере?
2. Что такое URL и как они формируются?
3. Из каких частей состоит адрес Web-страницы?
4. Что такое браузер? Приведите примеры браузеров.
5. Какие формы общения в реальном времени существуют в Интернете?
6. Какими преимуществами обладает электронная почта по сравнению с обычной почтой?
7. Из каких частей состоит адрес электронной почты?
8. Задан адрес электронной почты в сети Интернет: fortuna@list.ru. Каково имя почтового сервера?
9. Для просмотра WEB-страниц предназначены:
 1. поисковые серверы
 2. браузеры
 3. телеконференции
 4. провайдеры
10. Основным назначением компьютерной сети является:
 1. Совместное удаленное использование ресурсов сети сетевыми пользователями
 2. Физическое соединение всех компьютеров сети
 3. Совместное решение распределенной задачи пользователями сети
11. Для чего используют облачные хранилища? Как воспользоваться облачным хранилищем? Какие возможности предоставляет данный ресурс?

Часть 2. Выполните практические задания в интернет-версии СПС «Гарант»

Работа с документом и списками документов

1. Найдите и откройте Трудовой кодекс Российской Федерации. В каком номере «Российской газеты» был опубликован данный документ? _____
2. Поставьте документ на контроль.
3. Какое количество дней должен проработать работник у работодателя по основному месту работу для обязательного ведения его трудовой книжки? _____
4. Откройте ссылку на Энциклопедии после статьи 66. Познакомьтесь с подборкой судебных решений в Энциклопедии судебной практики. В аннотациях к судебным решениям найдите ответ на вопрос: «Кто подает заявление на выдачу дубликата трудовой книжки?» _____ Установите на документе с ответом закладку, назвав ее

Трудовая книжка.

5. Постройте список документов, которые ссылаются на статью 66 (укажите количество документов): _____ Сколько среди них документов, относящихся к виду информации **Комментарии**? _____
6. Найдите статью ТК РФ под названием «Срочный трудовой договор». Какой у нее номер? _____ Сохраните эту статью в файл под именем **Срочный договор**.
7. Найдите редакцию документа, которая действовала 1 июня 2018 г. Каков период действия этой редакции? _____ Сколько редакций данного документа существует (включая редакции, не вступившие в силу)? _____

Задания на поиск

1. Укажите источники официальной публикации решений Конституционного Суда РФ? _____
2. Укажите курсы доллара США _____ и евро _____ на 28 мая 2019 года.
3. Может ли в третейском суде быть четыре судьи? _____ Укажите основание вашего решения: _____
4. Рассчитайте размер государственной пошлины при подаче искового заявления в суд общей юрисдикции с ценой иска 20 000 рублей: _____ Укажите название закона и номер статьи - основание вашего решения: _____
5. Можно ли продавать спиртные напитки на территории вуза? _____ Укажите название закона и номер статьи - основание вашего решения: _____
6. 1 мая 2019 г. было обнаружено, что тренер при подготовке подопечной ему спортивной команды использовал допинг. Какие административные санкции могли быть применены к нему за это правонарушение? _____
7. Укажите название закона и номер статьи - основание вашего решения: _____

Тема 3.1.Технология обработки текстовой информации

Контрольная работа № 3

1. Создать структурированный документ (поля: левое – 3 см, правое – 1,5 см, верхнее – 3 см, нижнее – 1,5 см; шрифт Times New Roman, размер – 14пт.; межстрочный интервал — полуторный; каждая глава начинается с новой страницы; выравнивание текста – по ширине).

ГЛАВА 1. ПРИКЛАДНОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ ОФИСА

Тема 1.1. Технология использования текстового процессора MS Word

Тема 1.2. Технология использования табличного процессора MS Excel

ГЛАВА 2. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ И ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

Тема 2.1. Компьютерные сети

Тема 2.2. Информационные ресурсы в гостеприимстве

ГЛАВА 3. ОСНОВЫ ЗАЩИТЫ ИНФОРМАЦИИ И ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ КОМПЬЮТЕРНЫХ СИСТЕМ

Тема 3.1. Организация безопасной работы с компьютерной техникой

Тема 3.2. Защита от компьютерных вирусов

ГЛАВА 4. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ РАБОЧИХ МЕСТ

Тема 4.1. Использование современных средств оргтехники

Тема 4.2. Использование прикладного программного обеспечения

2. Выполните задание для каждой темы, заполнив документ данными.

3. Вставьте нумерацию страниц (внизу справа) таким образом, чтобы после выполнения п.4 и 5 нумерация страниц начиналась с третьей страницы (ГЛАВА 1.), на 1 и 2 странице номер не проставляется.

4. Вставьте автособираемое оглавление

5. Вставьте титульную страницу со следующим заголовком:

Тема 3.5. Технология обработки числовой информации

Контрольная работа № 4

1. На Листе 1 создать инвентаризационную ведомость оборудования и инвентаря АХС гостиницы, которая содержит следующие столбцы: артикул, наименование, цена, количество по данным бухгалтерского учета, стоимость, фактическое количество, результат инвентаризации – количество и сумма.

Заполните таблицу произвольными данными. В колонки «результат инвентаризации – количество и сумма» вставьте формулы, которые рассчитают автоматически результат проведения инвентаризации. Присвойте листу 1 имя «инвентаризация»

2. Скопируйте данные листа 1 на лист 2. Удалите столбцы с данными о количестве по данным бухгалтерского учета и результатов инвентаризации. Вставьте столбцы «Уценка» и «Стоимость после уценки». Вставьте формулы в ячейки этих столбцов, уценив инвентарь стоимостью более 1000 рублей на 10%, а инвентарь стоимостью от 500 до 999 рублей на 5% (используйте функцию «ЕСЛИ»).

3. Постройте гистограмму по уцененным позициям, которая покажет изменения в стоимости инвентаря.

Оценка сформированности компетенций

ОК 1, ОК 3, ОК 5, ОК 9	ОК 2	ОК 10	Результат
1 балл	2 балла	8 баллов	Практическое задание выполнено полностью и без ошибок, студент аргументирует свои действия, отвечает на вопросы преподавателя, продемонстрировано свободное владение программным продуктом
0,7 балла	1,5 балла	6 баллов	Практическое задание выполнено полностью, допущены ошибки, которые студент исправляет самостоятельно; студент обосновывает свои действия, отвечает на вопросы преподавателя, продемонстрировано свободное владение программным продуктом
0,5 балла	1 балл	4 балла	Практическое задание выполнено с ошибками или не полностью (более чем на 50%), студент исправляет ошибки с помощью преподавателя, обосновывает свои действия, студент продемонстрировал

			неумение применять некоторые возможности программного продукта
0 баллов	0 баллов	0 баллов	Практическое задание не выполнено или выполнено менее чем на 50%, студент не может обосновать свои действия, студент не ориентируется в возможностях программного продукта

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра Сервис

Комплект заданий для групповой работы

Тема 1.2. Автоматизированное рабочее место специалиста

ПЗ 4. Разработка схемы эргономичного АРМ специалиста

Работа в малых группах по 2-3 человека. Найти и изучить материал по теме занятия в предоставленных преподавателем источниках информации. Разработать схему эргономичного АРМ администратора гостиничного комплекса. Результат работы представить в виде рисунка с обозначением символов, описанием составляющих и обоснованием комплектации АРМ.

Оценка сформированности компетенций

ОК 4, ОК 6	ОК 5	Результат
2 балла	1 балл	Практическое задание выполнено полностью и без ошибок, группа аргументирует свой выбор, отвечает на вопросы преподавателя, задание оформлено аккуратно
1,5 балла	0,7 балла	Практическое задание выполнено полностью, допущены ошибки, которые группа исправляет самостоятельно; выбор комплектующих обоснован, задание оформлено аккуратно
1 балл	0,5 балла	Практическое задание выполнено с ошибками или не полностью (более чем на 50%), группа исправляет ошибки с помощью преподавателя, обосновывает выбор комплектующих
0 баллов	0 баллов	Практическое задание не выполнено или выполнено менее чем на 50%, группа не может обосновать свои предложения

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра Сервис

Комплект тестов

Тема 4.1. Защита информации

- 1) К правовым методам, обеспечивающим информационную безопасность, относятся:
 - Разработка аппаратных средств обеспечения правовых данных
 - Разработка и установка во всех компьютерных правовых сетях журналов учета действий
 - + Разработка и конкретизация правовых нормативных актов обеспечения безопасности
- 2) Основными источниками угроз информационной безопасности являются все указанное в списке:
 - Хищение жестких дисков, подключение к сети, инсайдерство
 - + Перехват данных, хищение данных, изменение архитектуры системы
 - Хищение данных, подкуп системных администраторов, нарушение регламента работы
- 3) Виды информационной безопасности:
 - + Персональная, корпоративная, государственная
 - Клиентская, серверная, сетевая
 - Локальная, глобальная, смешанная
- 4) Цели информационной безопасности – своевременное обнаружение, предупреждение:
 - + несанкционированного доступа, воздействия в сети
 - инсайдерства в организации
 - чрезвычайных ситуаций
- 5) Основные объекты информационной безопасности:
 - + Компьютерные сети, базы данных
 - Информационные системы, психологическое состояние пользователей
 - Бизнес-ориентированные, коммерческие системы
- 6) Основными рисками информационной безопасности являются:
 - Искажение, уменьшение объема, перекодировка информации
 - Техническое вмешательство, выведение из строя оборудования сети
 - + Потеря, искажение, утечка информации
- 7) К основным принципам обеспечения информационной безопасности относится:
 - + Экономической эффективности системы безопасности
 - Многоплатформенной реализации системы
 - Усиления защищенности всех звеньев системы
- 8) Основными субъектами информационной безопасности являются:
 - руководители, менеджеры, администраторы компаний
 - + органы права, государства, бизнеса
 - сетевые базы данных, фаерволлы
- 9) К основным функциям системы безопасности можно отнести все перечисленное:
 - + Установление регламента, аудит системы, выявление рисков
 - Установка новых офисных приложений, смена хостинг-компаний
 - Внедрение аутентификации, проверки контактных данных пользователей
- тест 10) Принципом информационной безопасности является принцип недопущения:
 - + Неоправданных ограничений при работе в сети (системе)
 - Рисков безопасности сети, системы
 - Презумпции секретности
- 11) Принципом политики информационной безопасности является принцип:

- + Невозможности миновать защитные средства сети (системы)
 - Усиления основного звена сети, системы
 - Полного блокирования доступа при риск-ситуациях
- 12) Принципом политики информационной безопасности является принцип:
- + Усиления защищенности самого незащищенного звена сети (системы)
 - Перехода в безопасное состояние работы сети, системы
 - Полного доступа пользователей ко всем ресурсам сети, системы
- 13) Принципом политики информационной безопасности является принцип:
- + Разделения доступа (обязанностей, привилегий) клиентам сети (системы)
 - Одноуровневой защиты сети, системы
 - Совместимых, однотипных программно-технических средств сети, системы
- 14) К основным типам средств воздействия на компьютерную сеть относится:
- Компьютерный сбой
 - + Логические закладки («мины»)
 - Аварийное отключение питания
- 15) Когда получен спам по e-mail с приложенным файлом, следует:
- Прочитать приложение, если оно не содержит ничего ценного – удалить
 - Сохранить приложение в парке «Спам», выяснить затем IP-адрес генератора спама
 - + Удалить письмо с приложением, не раскрывая (не читая) его
- 16) Принцип Кирхгофа:
- Секретность ключа определена секретностью открытого сообщения
 - Секретность информации определена скоростью передачи данных
 - + Секретность закрытого сообщения определяется секретностью ключа
- 17) ЭЦП – это:
- Электронно-цифровой преобразователь
 - + Электронно-цифровая подпись
 - Электронно-цифровой процессор
- 18) Наиболее распространены угрозы информационной безопасности корпоративной системы:
- Покупка нелегального ПО
 - + Ошибки эксплуатации и неумышленного изменения режима работы системы
 - Сознательного внедрения сетевых вирусов
- 19) Наиболее распространены угрозы информационной безопасности сети:
- Распределенный доступ клиент, отказ оборудования
 - Моральный износ сети, инсайдерство
 - + Сбой (отказ) оборудования, нелегальное копирование данных
- 20) Наиболее распространены средства воздействия на сеть офиса:
- Слабый трафик, информационный обман, вирусы в интернет
 - + Вирусы в сети, логические мины (закладки), информационный перехват
 - Компьютерные сбои, изменение администрирования, топологии
- 21) Утечкой информации в системе называется ситуация, характеризующаяся:
- + Потерей данных в системе
 - Изменением формы информации
 - Изменением содержания информации
- 22) Свойствами информации, наиболее актуальными при обеспечении информационной безопасности являются:
- + Целостность
 - Доступность
 - Актуальность
- 23) Угроза информационной системе (компьютерной сети) – это:
- + Вероятное событие
 - Детерминированное (всегда определенное) событие

- Событие, происходящее периодически
- 24) Информация, которую следует защищать (по нормативам, правилам сети, системы) называется:
 - Регламентированной
 - Правовой
 - + Защищаемой
- 25) Разновидностями угроз безопасности (сети, системы) являются все перечисленное в списке:
 - + Программные, технические, организационные, технологические
 - Серверные, клиентские, спутниковые, наземные
 - Личные, корпоративные, социальные, национальные
- 26) Окончательно, ответственность за защищенность данных в компьютерной сети несет:
 - + Владелец сети
 - Администратор сети
 - Пользователь сети
- 27) Политика безопасности в системе (сети) – это комплекс:
 - + Руководств, требований обеспечения необходимого уровня безопасности
 - Инструкций, алгоритмов поведения пользователя в сети
 - Нормы информационного права, соблюдаемые в сети
- 28) Наиболее важным при реализации защитных мер политики безопасности является:
 - Аудит, анализ затрат на проведение защитных мер
 - Аудит, анализ безопасности
 - + Аудит, анализ уязвимостей, риск-ситуаций

Оценка сформированности компетенций

ОК 7	Результат
8 баллов	91-100% правильных ответов
6 баллов	71-90% правильных ответов
4 балла	51-70 правильных ответов
0 баллов	0-50% правильных ответов

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**Нижегородский государственный инженерно-экономический университет
(ГБОУ ВО НГИЭУ)**

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра Сервиса

Утверждаю:
Проректор по учебной работе
Ж. В. Касимова
«___» _____ 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине **«Основы экологической безопасности и ресурсосбережения»**

специальность 43.02.14 «Гостиничное дело» (квалификация «специалист по гостеприимству»)
базовая подготовка

курс 4
семестр 8
форма обучения - очная

Воротынец
2019 г.

ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

2.2. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с рекомендациями по реализации среднего общего образования в образовательных учреждениях среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

При построении учебного процесса учитываются требования ФГОС СПО специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», которые предусматривают, что выпускник, освоивший программу подготовки специалистов среднего звена СПО, должен обладать следующими профессиональными компетенциями:

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

2.3. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина «Основы экологической безопасности и ресурсосбережения» входит в математический и общий естественнонаучный учебный цикл профессиональной подготовки программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

2.4. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

Целью дисциплины «Основы экологической безопасности и ресурсосбережения» является приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков организации деятельности в сфере обеспечения экологической безопасности и ресурсосбережения гостиницы.

Для достижения указанной цели дисциплина «Основы экологической безопасности и ресурсосбережения» должна решить следующие задачи:

- научиться соблюдать этические и правовые нормы в экологической сфере;
- овладеть навыками работы с системами экологической сертификации отелей; направлениями экологической и ресурсосберегающей деятельности гостиниц.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности в ходе освоения дисциплины «Основы экологической безопасности и ресурсосбережения» студент должен:

уметь:

- применять положения нормативно-правовых актов в сфере экологической безопасности в гостиничной деятельности;
- соблюдать этические и правовые нормы в экологической сфере;
- выдвигать инновационные идеи и разрабатывать проекты в экологической деятельности гостиницы;

знать:

- нормативно-технологическую документацию, регламентирующую вопросы экологической безопасности в гостиничной деятельности;
- этические и правовые нормы, регулирующие государственную политику в отношении окружающей среды;
- запросы потребителей в сфере обеспечения экологической безопасности;
- виды, структуру и содержание проектов в сфере обеспечения экологической безопасности в гостинице
- системы экологической сертификации отелей.

владеть:

- направлениями социальной политики российского государства в сфере защиты окружающей среды;
- направлениями экологической и ресурсосберегающей деятельности гостиниц;

- навыками использования оптимальных технологических процессов в сфере обеспечения экологической безопасности в гостинице;
- этапами жизненного цикла проекта в гостиничной деятельности.

2.5. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 72 часа, в том числе:

Обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 66 часов; самостоятельной работы обучающегося 6 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов	
		по семестрам
		8
Максимальная учебная нагрузка	72	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	66	66
Лекции (Л)	26	26
Практические занятия (ПЗ)	40	40
Самостоятельная работа (СРС)	6	6
Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет		*

2.2. Тематический план и содержание дисциплины «Основы экологической безопасности и ресурсосбережения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1. Экологический туризм как перспективное направление развития туризма	Содержание учебного материала		1
	История зарождения экологического туризма. Экология. Флора и фауна. Национальный парк. Заповедник. Экологически чистые места. Гектор Цебаллос-Ласкурейн. Экологический тур. Мотивы участия в экологическом туре. Массовый туризм. Альтернативный туризм. Устойчивый туризм. Мягкий туризм. Экологическое сознание граждан. Классический природный экологический туризм. Рекреационный экологический туризм. Социально-культурный экологический туризм. Зеленый отель. Эко-отель. Экологическое природопользование. Экопродукты. Эко-технологии.	4	
	Практическое занятие № 1. История зарождения и развития экологического туризма.	2	
	Практическое занятие № 2. Влияние экологического туризма на средства размещения.	2	
	Практическое занятие № 3. Эко-отель – концепция будущего.	2	
	Практическое занятие № 4. Экологические технологии в гостиничной индустрии.	2	
Тема 2. Экологическая безопасность - основа сбалансированного развития гостиничного бизнеса	Содержание учебного материала		1
	Понятие экологическая безопасность. Безопасность. Национальная безопасность. Нормативно-правовое обеспечение экологической безопасности. Закон Об охране окружающей среды. Управление экологической безопасностью. Глобальная социозкосистема. Объект и субъект экологической безопасности. Внутренние экологические угрозы. Внешние экологические угрозы. Критерии экологической безопасности. Показатели безопасности окружающей природной среды. Способы обеспечения экологической безопасности. Уровни обеспечения экологической безопасности. Экологически безопасные стройматериалы. Технологии, использованные при строительстве энергоэффективных зданий. Ресурсосберегающие технологии.	4	
	Практическое занятие № 1. Понятие и составные элементы экологической безопасности	2	
	Практическое занятие № 2. Экологическая характеристика строительных материалов. Экологическая безопасность жилых зданий	2	
	Практическое занятие № 3. Технологии, использованные при строительстве энергоэффективных зданий	2	
	Практическое занятие № 4. Эко-чистота и гигиена – забота о клиенте и окружающей среде	2	

Тема 3. Системы экологической сертификации отелей	Содержание учебного материала Учет экологических требований. Серия международных стандартов систем экологического менеджмента ИСО 14000. Система экологического менеджмента. Спецификации и руководство по использованию систем экологического менеджмента. Предмет экологической сертификации. Управлением качеством окружающей среды. Экологическое управление. Международная программа Green Key. Green Way (Зеленый путь). Сертификационная программа LEED. Стандарты системы Green Globe 21. Программа Blue Flag. Шведская система маркировки экотуризма Nature's Best. Программа PAN (Protected Areas Network) Parks. Система Листок жизни. Проект эко-сертификации гостиниц Эко-союз. British Airways Holidays (BAH). Certification for Sustainable Tourism (CST). Touristik Union International (TUI). Green Hotel (Зеленый отель). Практическое занятие № 1. Экологическая сертификация и маркировка как особенность развития гостиничного бизнеса Практическое занятие № 2. Нормативно-правовое обеспечение экологической безопасности отелей Практическое занятие № 3. Оценка соответствия услуг гостиниц и других средств размещения критериям экологической безопасности Практическое занятие № 4. Организации, занимающиеся разработкой и внедрением систем экологического менеджмента	4 2 2 2 2	2
Тема 4. Экологический менеджмент в деятельности гостиничных предприятий	Содержание учебного материала Экологическая политика. Концепция экологического менеджмента. Экологический менеджмент. Применение принципов экологического менеджмента. Прохождение зеленой сертификации. Соответствие экологическим стандартам. Построение эко-гостиницы в целом. Принципы экологического менеджмента. Долгосрочные экологические интересы общества и приоритеты экологической политики. Сбалансированное природопользование. Комплексное и последовательное решение экологических проблем. Ответственность за выполнение экологических требований и решений. Предупреждение возникновения и своевременность решения задач экологического развития. Развитие экологического сознания и использование экономического стимулирования. Принципы неполноты информации и обманчивого благополучия. Системный принцип черного ящика. Практическое занятие № 1. Экологические аспекты в системе управления гостиницей Практическое занятие № 2. Принципы экологического менеджмента	6 2 2 2	

	Практическое занятие № 3. Создание успешной модели экологического отеля и умение успешно управлять Практическое занятие № 4. Основные инструменты «зеленого» маркетинга для отельного бизнеса	2	
Тема 5. Основные направления экологической и ресурсосберегающей деятельности гостиниц	Содержание учебного материала Направления деятельности гостиниц в аспекте развития своей экологической политики. Органические моющие средства. Уменьшение отходов. Экономия ресурсов. Вторичная переработка. Сокращение вредного воздействия на природу. Поддержание устойчивого развития. Reduce (снижение использования). Refill (перезаправка). Replace (замена). Reuse (повторное использование). Recycle (переработка). Repair (ремонт, поддержание в рабочем состоянии). Энергоаудит (энергетическое обследование). Солнечные панели. Уменьшение объёма отходов. Многократное использование и переработка. Эффективность использования энергии. Управление использованием пресной воды. Управление сточными водами. Экологически чувствительная торговая политика. Социальное и культурное развитие. Фотогальванические (солнечные) электрогенерирующие системы. Ветряные электрогенерирующие системы. Гибридные (солнечноветряные) электросистемы. Фильтр грубой очистки. Осадочные фильтры. Экологическая пропаганда.	6	2
	Практическое занятие № 1. Экологически безопасные профессиональные (органические) моющие средства	2	
	Практическое занятие № 2. Уменьшение отходов, их вторичная переработка	2	
	Практическое занятие № 3. Энергосберегающие системы как элементы экономии ресурсов отеля и его обязательные атрибуты	2	
	Практическое занятие № 4. Сокращение вредного воздействия на природу и поддержание устойчивого развития гостиничной индустрии	2	
Самостоятельная учебная работа Чтение основной и дополнительной литературы. Работа с основными понятиями. Составление сквозного опорного конспекта. Подготовка информационных сообщений.		6	
Дифференцированный зачет		2	
Итого за 8 семестр		66	
Всего:		72	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации программы учебной дисциплины «Основы экологической безопасности и ресурсосбережения» должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Основы экологической безопасности и ресурсосбережения», оснащенный оборудованием:

- учебные места по количеству обучающихся,
- рабочее место преподавателя,
- учебная доска
- технические средства обучения: проекционный экран; мультимедийный проектор, ноутбук.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература

5. Овчаренко Н.П Организация гостиничного дела. / Овчаренко Н.П, Руденко Л.Л., Барашок И.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/75213.html>

Дополнительная литература

1. Тюменцева Е.Ю. Экология : учебное пособие / Тюменцева Е.Ю., Штабнова В.Л.. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2013. — 93 с. // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS [Электронный ресурс: — Режим доступа: :: <https://www.iprbookshop.ru/18267.html>

Дополнительная литература

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий.

Компетенции	Занятия (тема)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 7	Тема 1. Экологический туризм как перспективное направление развития туризма Тема 2. Экологическая безопасность - основа сбалансированного развития гостиничного бизнеса Тема 3. Системы экологической сертификации отелей Тема 4. Экологический менеджмент в деятельности гостиничных предприятий Тема 5. Основные направления экологической и ресурсосберегающей деятельности гостиниц	Собеседование, дискуссия, выполнение заданий

1. Использование интерактивных форм проведения занятий

№ п/п	Тема	Кол- во часов	Вид занятия	Используемый метод	Результаты обучения

1.	Тема 1. Экологический туризм как перспективное направление развития туризма	2	Лекция	Проблемная лекция	ОК 7
2.	Тема 2. Экологическая безопасность - основа сбалансированного развития гостиничного бизнеса	4	Лекция	Проблемная лекция	ОК 7
3.	Тема 3. Системы экологической сертификации отелей	2	Лекция	Проблемная лекция	ОК 7
4.	Тема 4. Экологический менеджмент в деятельности гостиничных предприятий	2	Лекция	Проблемная лекция	ОК 7
5.	Тема 5. Основные направления экологической и ресурсосберегающей деятельности гостиниц	4	Лекция	Проблемная лекция	ОК 7
Итого 21% интерактивных занятий					

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Кафедра Сервис

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«28» августа 2019 г., протокол №1
Заведующий кафедрой
Е.В. Ильичева

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

ОСНОВЫ ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ И РЕСУРСОСБЕРЕЖЕНИЯ

43.02.14 «Гостиничное дело»

Специалист по гостеприимству

Воротынец,
2019

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)				
	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4	Тема 5
ОК-7	+	+	+	+	+

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций*			
		Текущий контроль		Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)	итого
		Дискуссия	Собеседование		
ОК 07 - Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. ресурсах и персонале.	<i>знать:</i> нормативно-технологическую документацию, регламентирующую вопросы экологической безопасности в гостиничной деятельности; этические и правовые нормы, регулирующие государственную политику в отношении окружающей среды; запросы потребителей в сфере обеспечения экологической безопасности; виды, структуру и содержание проектов в сфере обеспечения экологической безопасности в гостинице <i>уметь:</i> применять положения нормативно-правовых актов в сфере экологической безопасности в гостиничной деятельности; - соблюдать этические и правовые нормы в экологической сфере; использовать оптимальные технологические процессы в сфере экологической безопасности гостиничной деятельности; выдвигать инновационные идеи и разрабатывать проекты в экологической деятельности гостиницы	2	3	5	10

Критерии оценивания компетенций:

до 4 – не сформирована компетенция

от– начальный

от– базовый

от– продвинутый

№	Код контролируемой и наименование компетенции	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.

	(или ее части)				
2	ОК 7	Не развиты способности воспроизводить и объяснять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую вопросы экологической безопасности в гостиничной деятельности; этические и правовые нормы, регулирующие государственную политику в отношении окружающей среды; запросы потребителей в сфере обеспечения экологической безопасности; виды, структуру и содержание проектов в сфере обеспечения экологической безопасности в гостинице	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую вопросы экологической безопасности в гостиничной деятельности; этические и правовые нормы, регулирующие государственную политику в отношении окружающей среды; запросы потребителей в сфере обеспечения экологической безопасности; виды, структуру и содержание проектов в сфере обеспечения экологической безопасности в гостинице	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую вопросы экологической безопасности в гостиничной деятельности; этические и правовые нормы, регулирующие государственную политику в отношении окружающей среды; запросы потребителей в сфере обеспечения экологической безопасности; виды, структуру и содержание проектов в сфере обеспечения экологической безопасности в гостинице	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять алгоритмы выполнения нормативно-технологическую документацию, регламентирующую вопросы экологической безопасности в гостиничной деятельности; этические и правовые нормы, регулирующие государственную политику в отношении окружающей среды; запросы потребителей в сфере обеспечения экологической безопасности; виды, структуру и содержание проектов в сфере обеспечения экологической безопасности в гостинице
		Не развиты способности применять положения нормативно-правовых актов в сфере экологической безопасности в гостиничной деятельности; - соблюдать этические и правовые нормы в экологической сфере; использовать оптимальные технологические процессы в сфере экологической безопасности гостиничной деятельности; выдвигать инновационные идеи и разрабатывать проекты в экологической деятельности гостиницы	Слабо развиты способности применять положения нормативно-правовых актов в сфере экологической безопасности в гостиничной деятельности; - соблюдать этические и правовые нормы в экологической сфере; использовать оптимальные технологические процессы в сфере экологической безопасности гостиничной деятельности; выдвигать инновационные идеи и разрабатывать проекты в экологической деятельности гостиницы	Хорошо развиты способности применять положения нормативно-правовых актов в сфере экологической безопасности в гостиничной деятельности; - соблюдать этические и правовые нормы в экологической сфере; использовать оптимальные технологические процессы в сфере экологической безопасности гостиничной деятельности; выдвигать инновационные идеи и разрабатывать проекты в экологической деятельности гостиницы	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности применять положения нормативно-правовых актов в сфере экологической безопасности в гостиничной деятельности; - соблюдать этические и правовые нормы в экологической сфере; использовать оптимальные технологические процессы в сфере экологической безопасности гостиничной деятельности; выдвигать инновационные идеи и разрабатывать проекты в экологической деятельности гостиницы

1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области

ГБОУ ВО НГИЭУ

Кафедра Сервис

Вопросы к дифференцированному зачету

1. Экологическое сознание граждан. Классический природный экологический туризм. Рекреационный экологический туризм.
2. Социально-культурный экологический туризм. Зеленый отель. Эко-отель. Экологическое природопользование. Экопродукты. Эко-технологии.
3. Понятие экологическая безопасность. Безопасность. Национальная безопасность.
4. Нормативно-правовое обеспечение экологической безопасности. Закон Об охране окружающей среды.
5. Этические и правовые нормы в экологической сфере.
6. Управление экологической безопасностью. Глобальная социозкосистема. Объект и субъект экологической безопасности.
7. Внутренние экологические угрозы. Внешние экологические угрозы.
8. Критерии экологической безопасности. Показатели безопасности окружающей природной среды.
9. Способы обеспечения экологической безопасности. Уровни обеспечения экологической безопасности.
10. Экологически безопасные стройматериалы. Технологии, использованные при строительстве энергоэффективных зданий. Ресурсосберегающие технологии.
11. Учет экологических требований. Серия международных стандартов систем экологического менеджмента ИСО 14000.
12. Система экологического менеджмента. Спецификации и руководство по использованию систем экологического менеджмента.
13. Предмет экологической сертификации. Управлением качеством окружающей среды.
14. Экологическое управление. Международная программа Green Key. Green Way (Зеленый путь).
15. Сертификационная программа LEED. Стандарты системы Green Globe
16. Экологическая политика. Концепция экологического менеджмента.
17. Экологический менеджмент. Применение принципов экологического менеджмента.
18. Прохождение зеленой сертификации. Соответствие экологическим стандартам. Построение эко-гостиницы в целом.
19. Принципы экологического менеджмента. Долгосрочные экологические интересы общества и приоритеты экологической политики.
20. Сбалансированное природопользование. Комплексное и последовательное решение экологических проблем.
21. Ответственность за выполнение экологических требований и решений. Предупреждение возникновения и своевременность решения задач экологического развития.
22. Развитие экологического сознания и использование экономического стимулирования. Принципы неполноты информации и обманчивого благополучия. Системный принцип черного ящика.
23. Направления деятельности гостиниц в аспекте развития своей экологической, ресурсосберегающей политики.
24. Органические моющие средства. Уменьшение отходов. Экономия ресурсов. Вторичная переработка.
25. Сокращение вредного воздействия на природу. Поддержание устойчивого развития.

Критерии оценки

4-5 баллов	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации или в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
3 балла	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
Менее 2 баллов	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Дискуссия

Тема 2. Экологическая безопасность - основа сбалансированного развития гостиничного бизнеса

Темы для дискуссии:

1. Понятие и составные элементы экологической безопасности.
2. Экологическая характеристика строительных материалов. Экологическая безопасность жилых зданий.
3. Технологии, использованные при строительстве энергоэффективных зданий.
4. Эко-чистота и гигиена – забота о клиенте и окружающей среде.

Критерии оценки:

2 балла	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации или в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
1 балл	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
Менее 1 балла	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Собеседование

Тема 5. Основные направления экологической и ресурсосберегающей деятельности гостиниц

Вопросы для обсуждения:

1. Какие экологически безопасные (органические) моющие средства вы можете назвать?
2. Каким образом отель может уменьшить отходы?
3. Какие элементы поддаются вторичной переработке в отеле?
4. Приведите примеры энергосберегающих систем экономии ресурсов отеля?
5. Как достичь устойчивого развития гостиничной индустрии?
6. Какими методами отель может сократить вредное воздействие на окружающую среду и природу?
7. Зачем осуществлять подготовку специалистов сферы туризма и гостиничного хозяйства в контексте экологических проблем?

Критерии оценки:

3 балла	Содержание ответа полностью соответствует вопросу, использованы научные понятия в соответствии с темой, основные положения убедительно иллюстрированы, сделаны выводы, содержание ответа структурировано, логично, убедительно. Студент свободно владеет материалом.
2 балла	Содержание ответа в основном соответствует вопросу, использованы научные понятия, основные положения иллюстрированы, сделаны выводы, Допущены незначительные неточности. Студент в основном владеет материалом, испытывает незначительные трудности при ответе на вопросы
1 балл	Содержание ответа соответствует вопросу; содержание ответа в основном раскрывает тему, допущены неточности, ответ неполный

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**Нижегородский государственный инженерно-экономический университет
(ГБОУ ВО НГИЭУ)**

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра Сервиса

Утверждаю:
Проректор по учебной работе
Ж. В. Касимова
«20» июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине «**Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле**»

специальность 43.02.14 «Гостиничное дело» (квалификация «специалист по гостеприимству»)
базовая подготовка

курс 2

семестр 3,4

форма обучения - очная

Воротынец
2019 г.

ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.6. Область применения программы

Программа разработана на основе примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалиста среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

При построении учебного процесса учитываются требования ФГОС СПО специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», которые предусматривают, что выпускник, освоивший программу подготовки специалистов среднего звена СПО, должен обладать следующими профессиональными компетенциями:

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

ОК 3 - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

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

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 2.3 - 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.

2.7. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» входит в общепрофессиональный цикл профессиональной подготовки программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

2.8. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

Целью дисциплины «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» является освоение студентами теоретических знаний и практических навыков в области менеджмента, формирование общекультурных и профессиональных компетенций, необходимых для осуществления управленческой деятельности в гостиничном деле.

Задачи дисциплины:

-организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы; оценивать и

планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами,

-оценивать и планировать потребности служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать; проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности в ходе освоения дисциплины «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» студент должен:

уметь:

- распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи;

составить план действия; определить необходимые ресурсы;

- выстраивать траектории профессионального и личностного развития

- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

- планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы

- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами,

- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;

- проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;

- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;

- проводить обучение, персонала различных служб гостиницы

- контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы

- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы

- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;

- оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.

знать:

- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;

- возможные траектории профессионального развития и самообразования;

- психология коллектива;

-методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

- структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы;
- правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками);
- кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;
- методику проведения тренингов для персонала
- критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг
- принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания;
- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж

2.9. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 100 часов, в том числе:

Обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 96 часов; самостоятельной работы обучающегося 4 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов		
		по семестрам	
		3	4
Максимальная учебная нагрузка	100	44	56
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	96	42	54
Лекции (Л)	46	22	24
Практические занятия (ПЗ)	50	20	30
Самостоятельная работа (СРС)	4	2	2
Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет			*

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение	Цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в системе подготовки руководителей и специалистов гостиничного бизнеса; построение и последовательность обучения по дисциплине; отчетность по дисциплин	1	1
Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства			
Тема 1.1.История становления и развития гостиничного дела	Содержание учебного материала	1 2	1
	Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии. Практическое занятие № 1. История становления гостиничного дела		
Тема1.2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом	Содержание учебного материала	2 2	1
	Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц Международные гостиничные цепи. Основные модели организации сетевого бизнеса (в т.ч. франшизы) в гостиничном хозяйстве их значение. Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии. Практическое занятие № 2. Классификация средств размещения		
Тема 1.3. Гостиничные услуги их стандартизация	Содержание учебного материала	2 2	2
	Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте. Практическое занятие № 3. Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.		
Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения			
Тема 2.1. Особенности менеджмента в	Содержание учебного материала	2 2	
	Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием Практическое занятие № 4. Понятие и сущность менеджмента		

индустрии гостеприимства			
Тема 2.2. Теоретические и методологические основы управления	Содержание учебного материала	2	2
	Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте. Принципы управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи. Организация: понятие, виды, признаки. Формальная и неформальная организация. Внутренняя среда гостиничного предприятия. Системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал. Внешняя среда гостиничного предприятия. Понятие, значимость, особенности внешней среды отеля. Особенности влияния на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия Практическое занятие № 5. Окружающая среда гостиничного предприятия		
Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием	Содержание учебного материала	2	2
	Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса. Виды планов. Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале.		
	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач в организации. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда.	2	
	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.	2	
	Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс. Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности.	2	
	Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения. Формы материальной и нематериальной мотивация персонала различных служб гостиниц. «Лояльность персонала»: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала в гостиницах. Оценка и пути повышения лояльности персонала гостиницы. Психология коллектива	2	

	Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила. Функция контроля в системе управления структурным подразделением гостиничного предприятия. Документальное оформление итогов контроля в гостиничных предприятиях. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы	2	
	Тематика практических занятий	10	
	Практическое занятие № 6. Планирование как функция управления.	2	
	Практическое занятие № 7 Разработка заданной организационной структуры гостиницы. Составление плана проведения совещания и переговоров.	2	
	Практическое занятие № 8. Мотивация как функция управления.	4	
	Практическое занятие № 9. Контроль как функция управления.	2	
Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 1 Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях. Взаимосвязи служб, звеньев и уровней гостиничного предприятия. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура различных служб гостиницы и их взаимосвязь.		2	
Итого за 3 семестр		42	
Тема 2.4. Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы	Содержание учебного материала	2	2
	Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных. Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения.		
	Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления.	2	
	Тематика практических занятий	8	
	Практическое занятие № 10. Формирование личностных характеристик менеджера.	2	
	Практическое занятие № 11. Методы управления	4	
	Практическое занятие № 12. Стили управления.	2	
Тема 2.5. Связующие	Содержание учебного материала	2	2
	Управленческие решения: понятие, виды. Типы решений. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Методы и уровни принятия решений. Рациональное решение и этапы его разработки Условия		

процессы в управлении	эффективности управленческих решений в гостиничной сфере. Организация и контроль за исполнением решений. (алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности).		
	Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация. Деловое общение. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения. Условия эффективного общения. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров.	2	
	Тематика практических занятий	6	
	Практическое занятие № 13. Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений.	2	
	Практическое занятие № 14. Деловое общение.	4	
Тема 2.6. Управление организационным поведением	Содержание учебного материала		
	Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним Авторитет, имидж, правила служебного поведения руководителя. Задачи, обязанности и ответственность руководителя за качественные результаты работы подразделения гостиницы. Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления. Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций	2	2
	Тематика практических занятий	4	
	Практическое занятие № 15. Правила поведения в конфликтных ситуациях.	4	
Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия			
Тема 3.1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками	Содержание учебного материала		
	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Категории персонала гостиницы. Основные требования к персоналу гостиницы. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.	2	2
	Сущность, цели и задачи кадрового планирования. Планирование расходов на персонал. Нормирование и учет численности персонала. Методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале	2	

необходимой квалификации.	Тематика практических занятий	2	
	Практическое занятие № 16. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников.	2	
Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства	Содержание учебного материала	2	2
	Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала. Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.		
	Тематика практических занятий	2	
	Практическое занятие № 17. Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности.	2	
Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах	Содержание учебного материала	2	2
	Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок.		
	Практическое занятие № 18. Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице	2	
Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы	Содержание учебного материала	2	2
	Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Оценочные технологии. Центры оценки квалификаций: назначение, роль. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения. Методика оценки качеств менеджера. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.		
	Тематика практических занятий	2	
	Практическое занятие № 19. Оценка деятельности персонала гостиницы.	2	
Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы	Содержание учебного материала	2	2
	Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом. Оценка эффективности обучения персонала в гостиницах. Профессионально – должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе. Принципы формирования кадрового резерва		
	Тематика практических занятий	4	
	Практическое занятие № 20. Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей)	4	
Дифференцированный зачет		2	

Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 2 Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя. Планирование работы менеджера. Возможные траектории профессионального развития и самообразования. Затраты и потери рабочего времени. Основные направления совершенствования труда. Организация рабочего места руководителя структурного подразделения.	2	
Итого за 4 семестр	54	
Всего:	96	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации программы учебной дисциплины «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе» должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Менеджмента и управления персоналом», оснащенный оборудованием:

- учебные места по количеству обучающихся,
- рабочее место преподавателя,
- учебная доска
- технические средства обучения: проекционный экран; мультимедийный проектор, ноутбук.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература

1. Полевая, М.В. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе: учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования/ М.В. Полевая, А.Н. Третьякова. — М.: Издательский центр «Академия» 2019. — 224 с

Дополнительная литература

1. Менеджмент: учебное пособие для среднего профессионального образования/ П.В. Иванов; под. Ред. П.В. Иванова. – Москва: Издательство Юрайт, 2020.- 276с. // ЭБС «Юрайт» [Электронный ресурс]. — Режим доступа:<https://www.biblio-online.ru/viewer/menedzhment-metody-prinyatiya-upravlencheskih-resheniy-448872#page/2>
2. Косьмин А.Д. Менеджмент: учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования. - Издательский центр «Академия», 2011. — 208 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий.

Компетенции	Занятия (тема)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 1	Тема 2.5. Связующие процессы в управлении Тема 2.6. Управление организационным поведением	Выполнение заданий, решение ситуационных задач, деловая игра
ОК 3	Тема 2.6. Управление организационным поведением	Выполнение заданий, решение ситуационных задач
ОК 4	Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием Тема 2.6. Управление организационным поведением Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства	Выполнение заданий, решение ситуационных задач

ПК 1.1.	Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах	Выполнение заданий, решение ситуационных задач
ПК 1.2.	Тема 1.3. Гостиничные услуги их стандартизация Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы	Выполнение заданий
ПК 1.3.	Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы	Деловая игра
ПК 2.3.	Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы	Выполнение заданий, решение ситуационных задач, деловая игра
ПК 3.1.	Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах	Выполнение заданий, решение ситуационных задач
ПК 3.2.	Тема 1.3. Гостиничные услуги их стандартизация Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием Тема 2.4. Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы	Выполнение заданий, решение ситуационных задач
ПК 3.3.	Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы	Выполнение заданий, решение ситуационных задач, деловая игра
ПК 4.1.	Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах	Выполнение заданий, решение ситуационных задач
ПК 4.2.	Тема 2.2. Теоретические и методологические основы управления Тема 1.3. Гостиничные услуги их стандартизация Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием Тема 2.4. Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы	Выполнение заданий, решение ситуационных задач
ПК 4.3.	Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы	Выполнение заданий, решение ситуационных задач, деловая игра

Итоговый контроль проводится в форме дифференцированного зачета, который проводится по вопросам

Вопросы к дифференцированному зачету

1. Цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в системе подготовки руководителей и специалистов гостиничного бизнеса.
2. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства.

3. Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц
4. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика.
5. Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса.
6. Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте.
7. Принципы управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи. Организация: понятие, виды, признаки. Формальная и неформальная организация.
8. Внутренняя среда гостиничного предприятия. Системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал.
9. Внешняя среда гостиничного предприятия. Понятие, значимость, особенности внешней среды отеля.
10. Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.
11. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии.
12. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.
13. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.
14. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы.
15. Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила.
16. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость.
17. Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства
- Личностные качества успешного руководителя подразделения.
18. Стили руководства: понятие, классификация, виды.
19. Управленческие решения: понятие, виды. Типы решений.
20. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием.
21. Деловое общение. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение.
22. Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним
- Авторитет, имидж, правила служебного поведения руководителя.
23. Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя. Планирование работы менеджера.
24. Основные направления совершенствования труда. Организация рабочего места руководителя структурного подразделения.
25. Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления.
26. Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций.
27. Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом.
28. Основные требования к персоналу гостиницы. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы.
29. Сущность, цели и задачи кадрового планирования. Планирование расходов на персонал. Нормирование и учет численности персонала.
30. Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие.
31. Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников.
32. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.
33. Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников.
34. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения.

35. Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом.

2. Использование интерактивных форм проведения занятий

№ п/п	Раздел	Тема	Кол- во часов	Вид занятия	Используемый метод	Результаты обучения
1.	Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения	Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием	2	Практическое занятие № 6. Планирование как функция управления.	Решение ситуационных задач	ОК 4 ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 3.2. ПК 4.2. ПК 2.3. ПК 3.3. ПК 4.3.
			2	Практическое занятие № 7. Разработка заданной организационной структуры гостиницы. Составление плана проведения совещания и переговоров	Решение ситуационных задач	
			2	Практическое занятие № 8. Мотивация как функция управления.	Решение ситуационных задач	
			2	Практическое занятие № 9. Контроль как функция управления.	Решение ситуационных задач	
		Тема 2.4. Координация деятельности персонала структурного подразделени я гостиницы	4	Практическое занятие № 11. Методы управления	Решение ситуационных задач	ОК 1 ОК 4 ПК 3.2. ПК 4.2.
			2	Практическое занятие № 12. Стили управления.	Решение ситуационных задач	
			Тема 2.5. Связующие процессы в управлении	2	Практическое занятие № 14. Деловое общение	
Итого 17% интерактивных занятий						

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Кафедра Сервис

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«__» _____, протокол №
Заведующий кафедрой
Е.В. Ильичева

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ
(наименование дисциплины)

43.02.14 «Гостиничное дело»
(код и наименование направления подготовки)

Специалист по
Квалификация (степень) выпускника

Воротынец,
2019

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)		
	Раздел 1	Раздел 2	Раздел 3
ОК-1	+	+	+
ОК-3	+	+	+
ОК-4	+	+	+
ПК 1.1	+	+	+
ПК 1.2	+	+	+
ПК 1.3	+	+	+
ПК 2.3	+	+	+
ПК 3.1	+	+	+
ПК 3.2	+	+	+
ПК 3.3	+	+	+
ПК 4.1	+	+	+
ПК 4.2	+	+	+
ПК 4.3	+	+	+

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций*			
		Текущий контроль		Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)	итого
		Кейс-стади	Деловая игра		
ОК 1 – Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	<i>Знать:</i> алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности. <i>Уметь:</i> распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы	2	3	5	10
ОК 3 - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	<i>Знать:</i> возможные траектории профессионального развития и самообразования <i>Уметь:</i> выстраивать траектории профессионального и личностного развития	2	3	5	10
ОК 4 - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<i>Знать:</i> психологию коллектива <i>Уметь:</i> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	2	3	5	10

ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	<i>Знать:</i> методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале <i>Уметь:</i> планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы	2	3	5	10
ПК 1.2 – Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<i>Знать:</i> правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками) <i>Уметь:</i> проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы	2	3	5	10
ПК 1.3 – Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	<i>Знать:</i> критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей <i>Уметь:</i> контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы	2	3	5	10
ПК 2.3 - Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	<i>Знать:</i> критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг <i>Уметь:</i> контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы	2	3	5	10
ПК 3.1. - Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	<i>Знать:</i> структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале <i>Уметь:</i> оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами	2	3	5	10
ПК 3.2 – Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<i>Знать:</i> кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу <i>Уметь:</i> организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных	2	3	5	10
ПК 3.3 - Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	<i>Знать:</i> принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания <i>Уметь:</i> контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы;	2	3	5	10

	контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации				
ПК 4.1 – Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	<i>Знать:</i> структуру и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы <i>Уметь:</i> оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать	2	3	5	10
ПК 4.2 – Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<i>Знать:</i> методику проведения тренингов для персонала <i>Уметь:</i> проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	2	3	5	10
ПК 4.3 - Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	<i>Знать:</i> критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж <i>Уметь:</i> оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта	2	3	5	10

Критерии оценивания компетенций:

№	Код контро лируе мой и наиме нован ие компе тenci и (или ее части)	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
1	ОК 1	Не развиты способности воспроизводить и объяснять алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.	Не развиты способности воспроизводить и объяснять алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.	Не развиты способности воспроизводить и объяснять алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.	Не развиты способности воспроизводить и объяснять алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.

		Не развиты способности распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы	Слабо развиты способности распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы	Хорошо развиты способности распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы
2	ОК 3	Не развиты способности воспроизводить и объяснять возможные траектории профессионального развития и самообразования	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять возможные траектории профессионального развития и самообразования	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять возможные траектории профессионального развития и самообразования	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять возможные траектории профессионального развития и самообразования
		Не развиты способности выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Слабо развиты способности реагирования; выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Хорошо развиты способности выстраивать траектории профессионального и личностного развития	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности выстраивать траектории профессионального и личностного развития
3	ОК 4	Не развиты способности воспроизводить и объяснять психологию коллектива	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять психологию коллектива	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять психологию коллектива	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять психологию коллектива
		Не развиты способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Слабо развиты способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Хорошо развиты способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
4	ПК 1.1.	Не развиты способности воспроизводить и объяснять методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале

		Не развиты способности планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы	Слабо развиты способности планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы	Хорошо развиты способности планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы
5	ПК 1.2	Не развиты способности воспроизводить и объяснять : правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками)	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками)	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять о правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками)	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками)
		Не развиты способности проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы	Слабо развиты способности проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы	Хорошо развиты способности проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы
6	ПК 1.3	Не развиты способности воспроизводить и объяснять критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей
		Не развиты способности	Слабо развиты способности	Хорошо развиты способности	С высокой степенью

[illegible]

					обслуживающему персоналу
		Не развиты способности организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных	Слабо развиты способности организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных	Хорошо развиты способности организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных
10	ПК 3.3.	Не развиты способности воспроизводить и объяснять принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания
		Не развиты способности контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации	Слабо развиты способности контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации	Хорошо развиты способности организовывать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации
11	ПК 4.1.	Не развиты способности воспроизводить и объяснять структуру и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять структуру и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять структуру и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять структуру и место различных служб в системе управления гостиничным

		гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы	подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы	подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы	предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы
		Не развиты способности оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать	Слабо развиты способности оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать	Хорошо развиты способности оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать
12	ПК 4.2	Не развиты способности воспроизводить и объяснять методику проведения тренингов для персонала	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять методику проведения тренингов для персонала	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять методику проведения тренингов для персонала	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять методику проведения тренингов для персонала
		Не развиты способности проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	Слабо развиты способности проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	Хорошо развиты способности проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности проводить обучение, персонала различных служб гостиницы
13	ПК 4.3	Не развиты способности воспроизводить и объяснять критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж
		Не развиты способности оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта	Слабо развиты способности оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта	Хорошо развиты способности оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта

- 1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
ГБОУ ВО НГИЭУ
Кафедра Сервис

1. Цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в системе подготовки руководителей и специалистов гостиничного бизнеса.
2. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства.
3. Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц
4. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика.
5. Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса.
6. Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте.
7. Принципы управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи. Организация: понятие, виды, признаки. Формальная и неформальная организация.
8. Внутренняя среда гостиничного предприятия. Системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал.
9. Внешняя среда гостиничного предприятия. Понятие, значимость, особенности внешней среды отеля.
10. Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.
11. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии.
12. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.
13. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.
14. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы.
15. Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила.
16. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость.
17. Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения.
18. Стили руководства: понятие, классификация, виды.
19. Управленческие решения: понятие, виды. Типы решений.
20. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием.
21. Деловое общение. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение.
22. Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним Авторитет, имидж, правила служебного поведения руководителя.
23. Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя. Планирование работы менеджера.
24. Основные направления совершенствования труда. Организация рабочего места руководителя структурного подразделения.
25. Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления.
26. Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций.
27. Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом.
28. Основные требования к персоналу гостиницы. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы.
29. Сущность, цели и задачи кадрового планирования. Планирование расходов на персонал. Нормирование и учет численности персонала.

30. Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие.
31. Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников.
32. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.
33. Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников.
34. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения.
35. Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом.

Критерии оценки

4-5 баллов	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации или в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
3 балла	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
Менее 2 баллов	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Кейс-стади

Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием

Кейс 1. Компания «Starwood Hotels & Resorts Inc.»

Взаимосвязь общих функций управления можно проследить на следующем примере. Компания «StarwoodHotels&ResortsInc.», которой принадлежат более 700 отелей в 76 странах мира, первой в гостиничном бизнесе начала внедрение программы «Шесть Сигма». Эта международная программа, впервые осуществленная компанией «Моторола», уже помогла многим фирмам поднять уровень обслуживания клиентов и увеличить прибыль. Суть ее в оптимизации рабочего процесса и использовании каждой минуты на благо компании. В компании «StarwoodHotels&ResortsInc.» рассчитывают, что итогом выполнения программы станет супервысокий уровень обслуживания клиента, начиная с бронирования и размещения в номере. Например, регистрация вновь прибывшего занимает 5 мин. Специалисты программы «Шесть Сигма», проанализировав каждый шаг персонала, посоветуют, как сократить это время до идеальных 3,5 мин.

Перестройку и ускорение доверят 450 асам, которых будут искать как внутри компании, так и на стороне. «Специалисты «Шесть Сигма» – именно так называют тех, кто участвует в программе - в зависимости от квалификации получают звания «черный пояс» и «мастер черный пояс» (для самых «продвинутых»). Каратистские термины, как объясняют в компании, в этом случае свидетельствуют о высоком профессионализме бойца гостиничного фронта и стремлении к постоянному совершенствованию. Боевое искусство гостиничных менеджеров будет направлено против отдельных недостатков в работе отелей, и от деятельности каждого из них компания рассчитывает на рост прибыли, превышающий 200 тыс. долл. в год.

Вопросы для обсуждения ситуации

Какую цель поставила перед собой компания «StarwoodHotels&ResortsInc.»?

Какие задачи для этого нужно решить?

В каких формах проявились общие функции управления в данном примере?

Тема 2.6. Управление организационным поведением

Оценить действия сотрудника гостиничного предприятия, разыграть ситуацию в паре.

Ситуация 1. В отель прибыл гость, на которого не было сделано предварительного бронирования. Да и ваш отель он зашел случайно, поинтересоваться – нельзя ли поселиться на две ночи? Ваши действия?

Ситуация 2. Прибывшие в отель гости заселились в забронированные номера, но войдя в номер, поняли, что категория номеров их не удовлетворяет и они хотели бы номера сменить. Ваши действия?

Ситуация 3. В вашем отеле есть свободные номера, но к стоке подходит гость, который для вашего отеля явно нежелателен. Ваши действия?

Ситуация 4. Прибывшие в отель в свадебное путешествие супружеская пара заранее забронировала обычный двухместный номер. Но в отеле есть двухместный номер более высокой категории, который простаивает. Ваши действия?

Ситуация 5. Прибывший гость не говорит по-русски и очень плохо говорит по-английски. Вам необходимо зарегистрировать его в отеле. Ваши действия?

Ситуация 6. Лицо на фотографии в документе, который дает вам гость для регистрации, совсем не похоже на лицо прибывшего гостя, и документ явно просрочен. Ваши действия?

Ситуация 7. Для выполнения всех регистрационных формальностей и регистрации гостя уполномоченными органами ему необходимо оставить паспорт на стойке на 1 ч. Однако гость паспорт оставлять не хочет. Ваши действия?

Тема 3.4 Оценка деятельности персонала гостиницы

Кейс 1.

Генеральный директор гостиницы попросил руководителя по персоналу принять на работу супругу очень важного для компании партнера. Должность при этом не имела значения, так как женщина последние 10 лет нигде не работала и хотела просто больше быть среди людей. Никаких амбиций по поводу карьеры в компании она не заявляла. Основная цель была в том, чтобы женщина почувствовала себя востребованной, частью коллектива с самым простым набором задач, так как полученную когда-то квалификацию все равно уже утратила. Не осмелившись предлагать бывшую домохозяйку руководителям подразделений, глава отдела персонала приняла ее к себе специалистом по кадрам. Учитывая, что первое образование претендентки – было получено более 10 лет назад, новой сотруднице предложили три варианта трудовой деятельности:

- ходить на работу и за компьютером заниматься своими делами;
- не ходить на работу, но числиться в отделе;
- освоить простейшие функции и выполнять их по возможности.

За время адаптации в течение нескольких месяцев все были довольны, и работа выполнялась своим чередом. Через полгода освободилось место ведущего специалиста по документообороту в гостинице. Пока решали, найти ли человека со стороны или выбрать из своих, генеральный директор вызвал руководителя отдела персонала с предложением повысить недавно принятую протее по просьбе партнера. Зная, какие функции супруга выполняет и что в отделе есть те, кто больше подходит на должность ведущего специалиста, руководитель не могла назначить ее на эту должность, но и генерального директора она не могла поставить в неудобное положение перед партнером.

Задание:

1. Как, по Вашему мнению, должна поступить глава отдела персонала в данной ситуации?
2. Можно было избежать такой проблемы?
3. Как повлияет на психологический климат в коллективе повышение супруги партнера, если гендиректор настаивает на своем решении?

Критерии оценки:

Мак 1 балл	Соответствие решения сформулированным в кейсе вопросам
Мак 1 балл	Глубина проработки проблемы (Обоснованность решения, наличие альтернативных вариантов, прогнозирование возможных проблем, комплексность решения)

Деловая игра

Тема 3.1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.

Порядок выполнения:

Преподаватель объясняет цели деловой игры. Деловая игра проводится в группе от 5 до 25 человек. Преподаватель раздает участникам анкету, содержащую 20 вопросов (анкета была разработана на основе информации, предоставленной Лондоном и Вуэстом в 2002 г.) Фактически все ответы будут спорными – вопросы для того и задаются, чтобы участники деловой игры начали обсуждение и задумались об изменчивой конъюнктуре рынка труда и о том, что стоит за методами поиска и подбора персонала.

Описание игры. Планирование кадров организации включает ряд этапов, среди которых – изучение рынка труда, выбор методов поиска и отбора персонала. Для решения подобных задач используется анкета, приведенная ниже.

Постановка задачи. Участники деловой игры заполняют анкету, оценивая каждый возможный ответ по его значимости (5 – высшая оценка, 1 – низшая). Обратить внимание участников на необходимость кадрового планирования в их компании. Независимо от того, заполняли ли участники анкеты индивидуально или в командах, провести общее обсуждение с целью сравнить полученные ответы. Провести дискуссию о демографических, социальных и других изменениях на рынке труда. Обдумать, как эти изменения с течением времени могут отразиться на подходах к найму на работу в компанию и процедурах отбора сотрудников.

Анкета

«Куда мы движемся»

1. Подсчеты показывают, что, начиная с 1990 годов, большинство новых рабочих мест требуют:
 - А) серьезных технических знаний;
 - Б) серьезных специальных знаний;
 - В) более гибкого графика работы;
 - Г) высшего образования или его эквивалента;
 - Д) большей автономии для работника.
2. Существующие должностные обязанности становятся:
 - А) менее стабильными;
 - Б) менее однообразными;
 - В) более сложными;
 - Г) не столь жестко определенными;
 - Д) с более гибким трудовым распорядком.
3. Самым значительным изменением в трудовой деятельности считается уменьшение стремления руководства компаний к какому-то определенному стратегическому бизнес-направлению. Доказательством этому является:
 - А) увеличение числа внештатных сотрудников (т.е. неполная занятость и работа по контракту);
 - Б) сокращение кадров;
 - В) изменение профиля работы в середине карьеры;
 - Г) особое внимание к краткосрочным планам;
 - Д) кризисное управление.
4. при изменении организационной структуры (например, ослаблении иерархической вертикали) что еще, как вам кажется, произойдет в организации:

А) у людей понизится мотивация, поскольку цели компании станут менее ясными, некоторые сотрудники могут уволиться и нужно будет искать им замену;

Б) изменятся должностные инструкции: работникам предложат взять на себя дополнительные обязанности или передать часть своих обязанностей другим сотрудникам;

В) возникает необходимость пересмотра этапов развития карьеры в свете существующих и могущих в будущем измениться устремлений работников;

Г) возникает необходимость в пересмотре условий трудовых отношений, включая условия найма на работу;

Д) еще более усилится роль вспомогательного персонала.

5. Раньше карьерный рост представлялся в виде тщательно продуманных ступенек, по которым осуществляется продвижение сотрудников. Сегодня он, по вашему предположению, включает в себя:

А) владение информацией об изменяющихся возможностях рынка труда и требующихся умениях и навыках;

Б) условия, позволяющие подготовить сотрудников, чтобы приносить больше пользы для компании в будущем;

В) упоминания о том, что работники не смогут задержаться на одной и той же должности в течение длительного времени;

Г) карьерное развитие, чтобы убедиться, что работники осознают требования работодателей и обладают для этого необходимыми умениями;

Д) акцент на продолжение обучения.

6. Уверенность в трудоустройстве больше не основывается конкретном месте работы. С чем она, по вашему мнению будет ассоциироваться в будущем:

А) с постоянным обучением;

Б) с готовностью брать на себя новые обязанности;

В) с готовностью воспользоваться любыми возможностями обучения, предоставляемыми организацией;

Г) в работе в различных группах, проектах, «кружках качества», типовых структурах и самостоятельных коллективах,

Д) в способности сотрудника через определенные промежутки времени пересматривать условия своего контракта или же покинуть организацию, чтобы продолжить работу в качестве консультанта.

1. Сегодня альтернативными карьерами являются:

А) стать независимым экспертом в определенной области;

Б) стать стратегическим лидером компании;

В) переход в управленческий состав;

Г) продемонстрировать умения руководить командой;

Д) получить соответствующую подготовку в другом месте и вернуться в компанию, имея более высокий уровень знаний и навыков.

2. Сегодня работники не могут себе позволить в достаточной степени полагаться на формальные организационные структуры. Это влечет за собой:

А) уменьшение уверенности в направлениях и целях работы;

Б) меньшую ясность информации;

В) увеличение числа потенциальных возможностей для возникновения конфликтов;

Г) рост давления со стороны руководства и коллег;

Д) необходимость для каждого работника иметь дело с многочисленными, возможно конфликтующими, акционерами.

9. Картина «обстановки завтрашнего дня» в компании будет включать в себя:

А) сотрудников как членов нескольких различных рабочих групп за рамками своей непосредственной рабочей группы.

Б) сотрудничество на равных между работниками различных уровней с различными

квалификациями;

- В) возрастающее значение уровня обслуживания покупателя / клиента;
- Г) усиление необходимости повышать конкурентоспособность компании на рынке;
- Д) увеличение взаимозависимости отдельных работников друг от друга.

10. Передача дополнительных полномочий работникам означает, что им придется:

- А) научиться справляться со многими неясными аспектами своей деятельности;
- Б) справляться с изменениями ответственности;
- В) иметь дело с нечетко определенными заданиями;
- Г) осознать, что больше нельзя будет опираться на стандартные процедуры и то, «как мы

это всегда делали»;

- Д) для достижения целей укреплять сотрудничество с коллегами.

11. Успешно работающие организации нуждаются в менеджерах и сотрудниках, которые:

- А) смогут постоянно искать способы улучшить качество технологий и результатов работы;
- Б) будут недовольны существующим «статус-кво»;
- В) будут стремиться находить новые, более эффективные способы обслуживания клиентов;
- Г) следить за появлением новых приемов обслуживания, практикуемых конкурентами;
- Д) будут прилагать все силы, вплоть до полного изнеможения, стараясь добиться успеха.

12. Важнейшая цель поиска и отбора персонала в сегодняшних и могущих возникнуть в ближайшем будущем условиях:

А) выяснить, какие рабочие места внутри компании требуют новых навыков, и обеспечить их внедрение;

Б) отобрать и нанять на работу сотрудников, которые смогут эффективно и быстро перенастраиваться на деятельность в соответствии с изменяющимися приоритетами в планах руководства.

В) обратить внимание соискателей на то, что компания приветствует и активно внедряет практику постоянного обучения;

Г) установить тесный контакт между наймом на работу и другими функциями управления персоналом для разработки эффективной деятельности рабочих групп и организационных структур;

Д) нанимать на работу тех людей, которые смогут адаптироваться к изменяющимся требованиям по распределению ролей в компании.

13. Какая из перечисленных ниже функций процесса поиска и отбора сотрудников приобретает в новом веке наибольшее значение?

А) подчеркнутое упоминание действующих в компании систем премирования, с помощью которых отмечаются и вознаграждаются заслуги, вне зависимости от занимаемой сотрудником должности;

Б) разработка удобных в применении методов проведения самооценки и других тестов, способных помочь соискателям осознать свои способности и интересы в обстановке организационных изменений;

В) сбор информации о перспективных планах компании с целью помочь соискателям сориентироваться в правильности своего выбора;

Г) подчеркивание того факта, что карьера должна планироваться с расчетом на развитие;

Д) поиск и отбор опытных сотрудников, которые оказывали бы помощь своим коллегам.

14. Желательно иметь программу развития карьеры для менеджеров с высоким потенциалом, поскольку:

А) это положительно скажется на жизнеспособности организации;

Б) через несколько лет это позволит запустить программу ускоренного продвижения менеджеров среднего и высшего звена;

В) это позволяет поддержать, моральное состояние в условиях уменьшения числа организационных уровней, а следовательно, и возможностей для продвижения;

Г) это создает целеустремленную элиту менеджеров;

Д) это позволяет отслеживать результаты работ и таким образом отделять профессионалов с долгосрочным потенциалом роста от тех, кто не способен поддерживать достигнутые в начале карьеры высокие результаты.

15. Компании, планирующее сокращение персонала, должны приостановить найм новых сотрудников, потому что:

А) это сэкономит их ресурсы;

Б) найм новых сотрудников в условиях, когда имеющийся персонал находится на грани увольнения, неэтичен;

В) найм новых людей, когда имеющихся сотрудников вынуждают преждевременно выходить на пенсию, выглядит как возрастная дискриминация;

Г) компания должна продолжать нанимать сотрудников, обладающих подходящей квалификацией и опытом;

Д) компания не должна создавать у окружающих впечатления, что она вынуждена экономить средства.

16. Если бы не требование закона, какие еще причины побуждают компании проводить обучение сотрудников:

А) обучающие программы демонстрируют, что компания заботится о своих сотрудниках;

Б) в этом нет смысла: обучение не должно быть централизованным;

В) обучение дает работникам ощущение того, что они способны внести важный вклад в деятельность компании;

Г) обучение помогает довести до сотрудников новые планы организации и направления ее развития;

Д) это готовит людей к переменам.

17. В течение периода экономии средств компании могут помочь сокращаемым работникам трудоустроиться в других организациях. Это является хорошей практикой, потому что:

А) вселяет в работников уверенность, что даже в случае, если они подвергнутся сокращению, компанию не оставит их «просто на улице»;

Б) действия, направленные на защиту работников, повышают имидж компании в глазах общественности;

В) следствием обмена работниками (одна из форм помощи людям в поиске работы) может стать ситуация, когда каждая из сторон получает сотрудника с более подходящей им квалификацией;

Г) это хорошая бизнес-этика;

Д) такие действия не являются положительными, поскольку рождают ожидания, которые компания, даже при всем своем желании, может оказаться не в состоянии выполнить.

18. Когда одна компания входит в состав другой, процедуры поиска и отбора сотрудников должны совпадать в обеих организациях:

А) потому что одинаковые системы означают, что обе компании будут работать в более тесном взаимодействии;

Б) потому что однотипные системы найма наиболее удобны, когда менеджеры переходят из организации в организацию;

В) потому что не соответствия в практике найма могут создать существенные различия в процедурах проведения аттестаций и начисления заработной платы;

Г) в этом нет особого смысла: стремление «привязать» одну систему к другой произведет еще большую путаницу, которой и так невозможно избежать в подобных обстоятельствах;

Д) только в том случае, если избрать совершенно новую процедуру, иначе это может вызвать бесконечные конфликты по поводу, какая из систем является наиболее эффективной;

19. Когда фирма увеличивается, каким образом следует определять, какими именно умениями и способностями должны обладать новые сотрудники, чтобы успешно работать в расширившейся организации?

А) решение не должно приниматься материнской компанией; ей следует нанять экспертов или консультантов, знакомых с новой для организации предметной областью;

Б) менеджеры по кадрам должны определить профессиональные требования, необходимые в новом бизнесе, и соответственно им отбирать сотрудников;

В) материнская организация для руководства новым бизнесом должна производить отбор сотрудников извне, а затем сравнивать квалификации внешних соискателей с квалификациями имеющихся менеджеров;

Г) менеджеры из материнской организации должны иметь приоритетную возможность подавать заявление на замещение новых позиции, но при этом проходить ту же процедуру оценки и отбора, что и сторонние соискатели;

Д) следует пригласить консультанта по организационному развитию для проведения исследования всего процесса, чтобы потом рекомендовать, в каком направлении должна двигаться материнская организация, чтобы новый бизнес оказался успешным.

20. Организация обнаруживает, что возникла необходимость в новых знаниях и умениях, отличных от тех, которыми обладают имеющиеся сотрудники. Что, скорее всего, окажется наиболее эффективной политикой в такой ситуации?

А) уволить имеющихся сотрудников и нанять других.

Б) выбрать некоторых из имеющих работников для переобучения

В) выработать для всех сотрудников программы расширения профиля;

Г) нанять консультанта, который бы выяснил, какие именно требуются умения и какие из них уже имеются в наличии в компании.

Д) провести опрос работников с целью выяснить, кто из них желал бы перейти к выполнению новых обязанностей.

Критерии оценки:

Мах 1 балл	Соответствие решения сформулированным в анкете вопросам
Мах 1 балл	Глубина проработки проблемы (Обоснованность решения, наличие альтернативных вариантов, прогнозирование возможных проблем, комплексность решения)
Мах 1 балл	Применимость решения на практике.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
Высшего образования
**Нижегородский государственный инженерно-экономический университет
(ГБОУ ВО НГИЭУ)**

Институт Транспорта сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРДАЮ:
Проректор по учебной работе
Ж.В. Касимова
«20» июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине «**Основы маркетинга гостиничных услуг**»
по специальностям: **43.02.14 «Гостиничное дело»** (специалист по гостеприимству)
курс: 2
семестр: 3,4
форма обучения: очная

Воротынец
2019 г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ИСТОРИЯ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины «Основы маркетинга гостиничных услуг» является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Программа направлена на формирование следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

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

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

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

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

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.

ОК11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

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

ПК 4.2. Организовывать деятельность 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.

Программа учебной дисциплины «Основы маркетинга гостиничных услуг» может быть использована в дополнительном профессиональном образовании социально-экономической направленности.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина «Основы маркетинга гостиничных услуг» относится к дисциплинам общепрофессионального цикла.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Цель: освоение теоретических, практических знаний, а также приобретение умений и навыков в области экономических отношений между производителями и потребителями гостиничных услуг.

В результате изучения учебной дисциплины «Основы маркетинга гостиничных услуг» обучающийся должен **уметь**:

- планировать и прогнозировать продажи;
- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
- оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;
- определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;

- разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;
- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- составить план действия, определить необходимые ресурсы;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- реализовать составленный план;
- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);
- определять задачи поиска информации;
- определять необходимые источники информации;
- оценивать практическую значимость результатов поиска;
- оформлять результаты поиска; организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- использовать современное программное обеспечение;
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);
- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;
- презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;
- оформлять бизнес-план;
- рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования.

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

- рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;
- виды каналов сбыта гостиничного продукта;
- способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
- особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учётом сегментации;
- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж;
- перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;
- методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;
- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;
- виды отчетности по продажам;
- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

- номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;
- приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- основы проектной деятельности; особенности социального и культурного контекста;
- современные средства и устройства информатизации;
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
- основы предпринимательской деятельности;
- порядок выстраивания презентации.

1.4. Количество часов, отведенных на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 98 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 94 часа; самостоятельной работы обучающегося 4 часа.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов		
	Всего	3 семестр	4 семестр
Максимальная учебная нагрузка (всего)	98	42	56
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	94	40	54
в том числе:			
Практическое занятие	48	14	34
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	4	2	2
<i>Промежуточная аттестация в форме - дифференцированный зачет</i>			*

2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины «Основы маркетинга гостиничных услуг»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
РАЗДЕЛ 1. ЭКОНОМИКА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ		80	
Тема 1. Введение в маркетинг гостиничных услуг.	Предмет дисциплины «Маркетинг гостиничных услуг». Сущность маркетинга. Основные определения. Цели и задачи маркетинга. Методология маркетинга: принципы, функции, средства маркетинга.	2	1
	Маркетинговая деятельность в гостиничном предприятии: цели, задачи. Функционирование службы маркетинга в гостинице: цели, функции, структура подразделения. Взаимосвязь службы маркетинга с руководством и другими структурными подразделениями.	2	1
	Объекты маркетинговой деятельности: потребность, нужда, спрос, товар, рынок. Потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного бизнеса. Виды спроса, их краткая характеристика. Маркетинговые мероприятия, проводимые гостиничным предприятием, при различных состояниях спроса.	2	1
	Окружающая среда гостиничного предприятия: макро- и микросреда, факторы, формирующие окружающую среду предприятия.	2	1
	Практическое занятие № 1. Изучение и анализ спроса потребителей на услуги гостеприимства.	2	2
	Практическое занятие № 2. Определение целевого сегмента потребителей гостиничных услуг.	2	2
Тема 2. Рынок гостиничных услуг.	Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства. Производственная концепция, товарная концепция, сбытовая концепция, потребительская (рыночная) концепция, интегрированный маркетинг, стратегический маркетинг, общественный (социально-этичный) маркетинг.	2	1
	Рынок: понятие, виды, признаки, классификация. Оценка конъюнктуры рынка. Основные рыночные показатели: ёмкость, доля рынка. Особенности и перспектив развития рынка гостиничных услуг.	2	1
	Сегментация рынка гостиничных услуг, понятие и значение. Признаки и критерии сегментации. Рыночная ниша. Выбор целевых сегментов для предприятия гостиничного хозяйства.	2	1
	Стратегии охвата целевого рынка: недифференцированный, дифференцированный, концентрированный маркетинг.	2	1

	Практическое занятие № 3. Сегментирование рынка услуг	2	2
	Практическое занятие № 4. Выбор и характеристика потребительского сегмента гостиничных услуг	2	2
Тема 3. Составляющие комплекса маркетинга.	Понятия комплекса маркетинга, его базовые элементы: товар, цена, каналы сбыта, продвижение.	2	1
	Гостиничный продукт: характерные особенности. Жизненный цикл гостиничного продукта. Формирование комплексного гостиничного продукта, товарный ассортимент, товарная номенклатура. Дополнительные услуги и их влияние на формирование потребительской ценности гостиничного продукта.	2	1
	Цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия: понятие и сущность цены. Зависимость цены от спроса. Основные виды ценовой стратегии. Особенности ценообразования в гостиничном бизнесе: виды тарифных планов и тарифной политика гостиничного предприятия. Выбор методов ценообразования.	2	1
	Организация товародвижения. Каналы распределения (сбыта) гостиничных услуг. Функции каналов сбыта. Классификация каналов товародвижения в зависимости от составляющих их уровней. Типы посредников.	2	1
	Продвижение как составляющее комплекса маркетинга. Методы формирования спроса и стимулирования сбыта в комплексе маркетинга (ФОССТИС): понятие, его составные части и средства.	2	1
	Практическое занятие № 5. Определение рыночного жизненного цикла гостиничного продукта и способов его продления.	2	2
	Практическое занятие № 6. Мониторинг гостиничных услуг города Н.Новгород	4	2
	Самостоятельная работа: Определение примерных тарифов на основные и дополнительные услуги, оказываемые отелями различных категорий на основе данных справочной литературы и сети Интернет.	2	3
ВСЕГО ЧАСОВ ЗА 3 СЕМЕСТР: лекции - 26 часов, практические занятия - 14 часов, самостоятельная работа - 2 часа.		42	-
Тема 4. Коммуникационная политика гостиничного предприятия.	Цели и средства маркетинговых коммуникаций: реклама, стимулирование сбыта, пропаганда. Особенности формирования коммуникационной политики гостиничных предприятий. Характеристика основных современных средств продвижения: выставочная деятельность, реклама в СМИ, электронные технологии.	2	1

	Реклама гостиничных предприятий, ее роль и значение, функции, виды. Ознакомление с критериями выбора средств рекламы предприятиями гостиничного хозяйства. Организация рекламной кампании гостиничного предприятия. Выбор видов и носителей рекламы.	2	1
	Эффективность рекламы различных видов. Факторы, влияющие на эффективность рекламы. Рекламный бюджет.	2	1
	Практическое занятие № 7. Разработка рекламного обращения: слогана, логотипа, основного текста, торгового знака, торговой марки.	6	3
	Практическое занятие № 8. Овладение методикой разработки рекламной компании гостиничного предприятия.	6	3
	Практическое занятие № 9. Формирование рекламных материалов (брошюр, каталогов, буклетов и т.д.)	8	3
Тема 5. Методологические особенности маркетинговых исследований.	Сущность, содержание и основные направления маркетинговых исследований. Практика маркетинговых исследований в деятельности предприятий сферы гостеприимства. Основные принципы организации маркетингового исследования. (этапы исследования). Виды информации. Источники сбора информации.	2	1
	Полевые и кабинетные исследования. Опрос как основной метод сбора информации. Специфика проведения опросов и интервью в сфере гостеприимства. Классификация опросов по цели, типу опрашиваемых, частоте проведения.	2	1
	Методы проведения опроса. Выборка: понятие, методы и проблемы формирования.	2	1
	Анкетная форма сбора маркетинговой информации: понятие и составные части анкеты. Этапы проведения анкетирования. Порядок составления анкет. Виды вопросов анкеты по содержанию, сути проблемы, по форме содержания и представления.	2	1
	Исследование потребителей услуг гостеприимства и их потребительского поведения. Необходимость изучения потребительского поведения. Специфика организованных покупателей на рынке услуг.	2	1
	Практическое занятие № 10. Изучение и освоение методов поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет.	4	3
	Практическое занятие № 11. Отработка навыков составления анкет.	4	3
Тема 6. Конкурентоспособность	Основные понятия: конкуренция, конкурентная среда, конкурентоспособность гостиничного предприятия и гостиничного продукта. Ключевые факторы конкурентоспособности гостиничного продукта и гостиничной услуги. Виды конкуренции на рынке гостиничных услуг.	2	1

гостиничного предприятия.	Конкурентные стратегии гостиничного предприятия. Критерии оценки и методы анализа конкурентоспособности предприятия гостиничного хозяйства. Взаимосвязь конкурентоспособности гостиничного продукта с ЖЦТ.	2	1
	Практическое занятие № 12. Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и разработка мероприятий по ее повышению.	4	3
	Дифференцированный зачет	2	3
ВСЕГО ЧАСОВ ЗА 4 СЕМЕСТР: лекции - 20 часов, практические занятия - 32 часа, самостоятельная работа - 2 часа, дифференцированный зачет - 2 часа.		56	
ВСЕГО ЧАСОВ ПО КУРСУ: лекции – 40 часов, практические занятия – 48 часов, самостоятельная работа - 4 часа, дифференцированный зачет - 2 часа.		98 ч	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- 3.–продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Основы маркетинга».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест: учебная мебель, программное обеспечение, мультимедийные презентации лекционного материала.

Технические средства обучения: видеопроекторное оборудование для презентаций, экран, компьютер с доступом к сети Интернет.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 197 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10549-0. Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/475812>

Дополнительная литература:

1. Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Баумгартен. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 338 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10548-3. Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/475814>
2. Тюрин, Д. В. Маркетинговые исследования : учебник для среднего профессионального образования / Д. В. Тюрин. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 342 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-4561-4. Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/426329>

3.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. <http://www.marketing.ru>- Энциклопедия маркетинга
2. <http://www.frio.ru>- Федерация Рестораторов и Отельеров России
3. <http://www.gks.ru> – Государственная служба статистики

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, рефератов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Студент должен знать: -рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;	Тема 2. Рынок гостиничных услуг.	Решение кейс-задачи
-виды каналов сбыта гостиничного продукта;	Тема 2. Рынок гостиничных услуг.	Решение кейс-задачи
-способы управления доходами гостиницы;	Тема 2. Рынок гостиничных услуг.	Выполнение творческого задания

-особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;	Тема 6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия.	Решение задач
-особенности работы с различными категориями гостей;	Тема 4. Коммуникационная политика гостиничного предприятия.	Выполнение творческого задания
-методы управления продажами с учётом сегментации;	Тема 4. Коммуникационная политика гостиничного предприятия.	Выполнение творческого задания
-способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;	Тема 1. Введение в маркетинг гостиничных услуг.	Решение кейс-задачи
-особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;	Тема 6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия.	Решение задач
-каналы и технологии продаж гостиничного продукта;	Тема 2. Рынок гостиничных услуг.	Выполнение заданий
-ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;	Тема 2. Рынок гостиничных услуг.	Решение кейс-задач
-принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;	Тема 4. Коммуникационная политика гостиничного предприятия.	Выполнение творческого задания
-методы максимизации доходов гостиницы;	Тема 5. Методологические основы маркетинговых исследований.	Выполнение творческого задания
-критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;	Тема 5. Методологические основы маркетинговых исследований.	Выполнение творческого задания
-нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж;	Тема 3. Составляющие комплекса маркетинга.	Тестирование
Студент должен уметь: -планировать и прогнозировать продажи;	Тема 2. Рынок гостиничных услуг	Решение кейс-задач
- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;	Тема 2. Рынок гостиничных услуг	Решение кейс-задач
-выделять целевой сегмент клиентской базы;	Тема 2. Рынок гостиничных услуг	Решение кейс-задач

- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;	Тема 3. Составляющие комплекса маркетинга	Выполнение творческого задания (мониторинг гостиничных услуг в сети Интернет)
-ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;	Тема 5. Методологические основы маркетинговых исследований.	Выполнение творческого задания (мониторинг гостиничных услуг в сети Интернет)
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;	Тема 6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия.	Решение задач
-оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;	Тема 5. Методологические основы маркетинговых исследований.	Решение кейс-задач
-определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;	Тема 5. Методологические основы маркетинговых исследований.	Выполнение творческого задания
- разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;	Тема 4. Коммуникационная политика гостиничного предприятия.	Выполнение творческого задания
-выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;	Тема 5. Методологические основы маркетинговых исследований.	Выполнение творческого задания
- составить план действия, определить необходимые ресурсы;	Тема 6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия.	Решение задач
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;	Тема 4. Коммуникационная политика гостиничного предприятия.	Выполнение творческого задания
-реализовать составленный план;	Тема 6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия.	Решение задач
- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно)	Тема 6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия.	Выступление с докладом (презентацией)

или с помощью наставника);		
-определять задачи поиска информации;	Тема 1. Введение в маркетинг гостиничных услуг.	Решение кейс-задачи
- определять необходимые источники информации;	Тема 1. Введение в маркетинг гостиничных услуг.	Решение кейс-задачи
-оценивать практическую значимость результатов поиска;	Тема 6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия.	Выступление с докладом (презентацией)
- оформлять результаты поиска;	Тема 5. Методологические основы маркетинговых исследований.	Выполнение творческого задания
- организовывать работу коллектива и команды;	Тема 5. Методологические основы маркетинговых исследований.	Работа в группах
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;	Тема 4. Коммуникационная политика гостиничного предприятия.	Выполнение творческого задания
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;	Тема 5. Методологические основы маркетинговых исследований.	Выполнение творческого задания
- использовать современное программное обеспечение;	Тема 5. Методологические основы маркетинговых исследований.	Выполнение творческого задания
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);	Тема 4. Коммуникационная политика гостиничного предприятия.	Выполнение творческого задания
- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;	Тема 6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия.	Решение задач
- презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;	Тема 6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия.	Выступление с докладом (презентацией)
- оформлять бизнес-план;	Тема 6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия.	Выполнение заданий
-рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования.	Тема 6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия.	Выполнение заданий

**Взаимосвязь компетенций с учебным материалом
и вопросами итогового контроля знаний студентов**

Компетенции	Темы	Формы и методы контроля и оценки компетенции.
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Тема 6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия.	Выполнение заданий
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Тема 5. Методологические основы маркетинговых исследований.	Выполнение творческого задания
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развития	Тема 6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия.	Выступление с докладом (презентацией)
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Тема 4. Коммуникационная политика гостиничного предприятия.	Выполнение творческого задания (разработка анкеты)
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тема 3. Составляющие комплекса маркетинга.	Выполнение творческого задания (мониторинг гостиничных услуг в сети Интернет)
ОК10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.	Тема 5. Методологические основы маркетинговых исследований.	Выполнение творческого задания
ОК11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Тема 6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия.	Выполнение заданий
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Тема 6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия.	Выполнение заданий
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Тема 6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия.	Выполнение заданий
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Тема 6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия.	Выполнение заданий

**5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРАКТИВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ЗАНЯТИЙ**

№ п/п	Тема	Кол- во часов	Вид занятия	Используемый метод
1	Тема 1. Введение в маркетинг гостиничных услуг.	2	Практическое занятие № 2. Определение целевого сегмента потребителей гостиничных услуг.	Решение кейс-задач
2	Тема 2. Рынок гостиничных услуг.	4	Практическое занятие № 3. Сегментирование рынка услуг. Практическое занятие № 4. Выбор и характеристика потребительского сегмента гостиничных услуг	Решение кейс-задач
3	Тема 3. Составляющие комплекса маркетинга.	4	Практическое занятие № 6. Мониторинг гостиничных услуг города Н.Новгород	Выполнение творческого задания (мониторинг гостиничных услуг в сети Интернет)
4	Тема 5. Методологические основы маркетинговых исследований.	8	Практическое занятие № 10. Изучение и освоение методов поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет. Практическое занятие № 11. Отработка навыков составления анкет.	Решение кейс-задач, выполнение творческих заданий
5	Тема 6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия.	4	Практическое занятие № 12. Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и разработка мероприятий по ее повышению.	Выполнение творческих заданий
Итого процент занятий, проводимых в интерактивных формах $22/94*100=23,4\%$				

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачёта .

Оценка знаний студентов осуществляется в балльно-рейтинговой системе учетом:

- текущего контроля
- работы на практических занятиях (выполнение практических работ, подготовку презентаций, ответы на устные вопросы);
- рубежного контроля (тестирование);
- итогового контроля (дифференцированный зачёт).

Распределение максимальных баллов по видам контроля

Вид контроля	Баллы
Текущий контроль:	70 баллов

Посещение занятий (1 балл за 1 занятие, max 27 баллов)	27 баллов
Выполнение всех практических работ (1 балл за 1 работу)	12 баллов
Текущая оценка знаний (не более 3 баллов за 1 занятие, max 21балл)	21 балл
<i>Оценка 5 «отлично»</i>	3 балла
<i>Оценка 4 «хорошо»</i>	2 балла
<i>Оценка 3 «удовлетворительно»</i>	1 балл
<i>Оценка 2 «неудовлетворительно»</i>	-1 балл
Рубежный контроль (тестирование по разделам дисциплины)	10 баллов
Итоговый контроль (дифференцированный зачёт)	30 баллов
Теоретический вопрос № 1	15 баллов
Теоретический вопрос № 2	15 баллов
Максимум:	100 баллов

Оценка знаний по 100-балльной шкале организуется следующим образом:

«Отлично» - От 86 до 100 Баллов.

«Хорошо»- 71 - 85 баллов

«Удовлетворительно»- 51-70 баллов

«Неудовлетворительно» - менее 51 баллов

Приложение А

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области

Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«___» _____ 201__ г., протокол № ___
Заведующий кафедрой
_____ Е. В. Ильичева

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«Основы маркетинговых исследований»

43.02.14 «Гостиничное дело» (специалист по гостеприимству)

Воротынец

2019 г.

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)					
	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4	Тема 5	Тема 6
ОК-1	+	+	+	+	+	+
ОК-2	+	+	+	+	+	+
ОК-3	+	+	+	+	+	+
ОК-5	+	+	+	+	+	+
ОК-9	+	+	+	+	+	+
ОК-10	+	+	+	+	+	+
ОК-11	+	+	+	+	+	+
ПК 4.1	+	+	+	+	+	+
ПК 4.2	+	+	+	+	+	+
ПК 4.3	+	+	+	+	+	+

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций*			
		Текущий контроль		Дифференцированный зачет	Итого
		Выполнение творческого задания	Решение кейс-задач		
ОК-1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Знать: основные способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. Уметь: решать задачи профессиональной деятельности с применением различных способов. Владеть: методами решения профессиональных задач.	-	5	5	10
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Знать: методы поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. Уметь: осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. Владеть: методами поиска, анализа и интерпретирования информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	5	-	5	10

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Знать: способы собственного профессионального и личностного развития Уметь: планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. Владеть: навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.	5	-	5	10
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать: устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста Уметь: осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста Владеть: навыками устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	-	5	5	10
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Знать: способы использования информационных технологий в профессиональной деятельности. Уметь: использовать информационные технологии в профессиональной деятельности Владеть: навыками использования информационных технологий в профессиональной деятельности.	5	3	2	10
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Знать: способы поиска и подбора профессиональной документации на государственном и иностранном языках. Уметь: решать задачи с применением профессиональной документации на государственном и иностранном языках. Владеть: государственным и иностранными языками для решения профессиональных задач.	-	5	5	10
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Знать: основные положения по финансовой грамотности, способы планирования предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. Уметь: использовать основные положения по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. Владеть: способами использования основных положений по финансовой грамотности, методами планирования предпринимательской деятельности в профессиональной сфере.	5	-	5	10
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Знать: основные подходы к планированию потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. Уметь: планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	5	-	5	10

	Владеть: методами планирования потребностей 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.	Знать: основные подходы к организации деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы Уметь: организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы Владеть: методами организации деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	-	5	5	10
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Знать: основные способы контроля текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей Уметь: Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей Владеть: способами и методами контроля работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	-	5	5	10

Критерии оценивания компетенций:

№	Код контролируемой и наименование компетенции	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
1	ОК-1	Не развиты способности подбора способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Слабо развиты способности подбора способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Хорошо развиты способности подбора способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	С высокой степенью научной точности и полноты подбирает способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
		Не развиты способности практического использования способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Слабо развиты способности практического использования способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Хорошо развиты способности практического использования способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	С высокой степенью научной точности и полноты практически использует способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
		Не владеет способами использования способов	Слабо владеет способами использования способов решения	Хорошо владеет способами использования способов	С высокой степенью научной точности и полноты владеет способами использования

		бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
		Не умеет контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Слабо контролирует текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Хорошо контролирует текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	С высокой степенью научной точности и полноты контролирует текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
		Не навыками контроля текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Имеет слабый уровень владения навыками контроля работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Имеет хороший уровень владения навыками контроля работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	С высокой степенью научной точности и полноты контролирует работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

Вопросы к дифференцированному зачёту
по дисциплине «Основы маркетинга гостиничных услуг»

1. Предмет дисциплины «Маркетинг гостиничных услуг». Сущность маркетинга. Основные определения. Цели и задачи маркетинга.
2. Методология маркетинга: принципы, функции, средства маркетинга.
3. Маркетинговая деятельность в гостиничном предприятии: цели, задачи. Функционирование службы маркетинга в гостинице: цели, функции, структура подразделения.
4. Взаимосвязь службы маркетинга с руководством и другими структурными подразделениями.
5. Объекты маркетинговой деятельности: потребность, нужда, спрос, товар, рынок. Потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного бизнеса.
6. Виды спроса, их краткая характеристика. Маркетинговые мероприятия, проводимые гостиничным предприятием, при различных состояниях спроса.
7. Окружающая среда гостиничного предприятия: макро- и микросреда, факторы, формирующие окружающую среду предприятия.
8. Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства.
9. Производственная концепция, товарная концепция, сбытовая концепция, потребительская (рыночная) концепция, интегрированный маркетинг, стратегический маркетинг, общественный (социально-этичный) маркетинг.
10. Рынок: понятие, виды, признаки, классификация. Оценка конъюнктуры рынка. Основные рыночные показатели: ёмкость, доля рынка.
11. Особенности и перспектив развития рынка гостиничных услуг.
12. Сегментация рынка гостиничных услуг, понятие и значение. Признаки и критерии сегментации.
13. Рыночная ниша. Выбор целевых сегментов для предприятия гостиничного хозяйства.
14. Стратегии охвата целевого рынка: недифференцированный, дифференцированный, концентрированный маркетинг.
15. Понятия комплекса маркетинга, его базовые элементы: товар, цена, каналы сбыта, продвижение.
16. Гостиничный продукт: характерные особенности. Жизненный цикл гостиничного продукта.
17. Формирование комплексного гостиничного продукта, товарный ассортимент, товарная номенклатура. Дополнительные услуги и их влияние на формирование потребительской ценности гостиничного продукта.
18. Цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия: понятие и сущность цены. Зависимость цены от спроса. Основные виды ценовой стратегии.
19. Особенности ценообразования в гостиничном бизнесе: виды тарифных планов и тарифной политика гостиничного предприятия. Выбор методов ценообразования.
20. Организация товародвижения. Каналы распределения (сбыта) гостиничных услуг. Функции каналов сбыта.
21. Классификация каналов товародвижения в зависимости от составляющих их уровней. Типы посредников.
22. Продвижение как составляющее комплекса маркетинга.

23. Методы формирования спроса и стимулирования сбыта в комплексе маркетинга (ФОССТИС): понятие, его составные части и средства.

24. Цели и средства маркетинговых коммуникаций: реклама, стимулирование сбыта, пропаганда.

25. Особенности формирования коммуникационной политики гостиничных предприятий. Характеристика основных современных средств продвижения: выставочная деятельность, реклама в СМИ, электронные технологии.

26. Сущность, содержание и основные направления маркетинговых исследований. Практика маркетинговых исследований в деятельности предприятий сферы гостеприимства.

27. Основные принципы организации маркетингового исследования. (этапы исследования). Виды информации. Источники сбора информации.

28. Полевые и кабинетные исследования. Опрос как основной метод сбора информации. Специфика проведения опросов и интервью в сфере гостеприимства. Классификация опросов по цели, типу опрашиваемых, частоте проведения.

29. Исследование потребителей услуг гостеприимства и их потребительского поведения. Необходимость изучения потребительского поведения.

30. Специфика организованных покупателей на рынке услуг.

31. Основные понятия: конкуренция, конкурентная среда, конкурентоспособность гостиничного предприятия и гостиничного продукта.

32. Ключевые факторы конкурентоспособности гостиничного продукта и гостиничной услуги. Виды конкуренции на рынке гостиничных услуг.

33. Конкурентные стратегии гостиничного предприятия.

34. Критерии оценки и методы анализа конкурентоспособности предприятия гостиничного хозяйства.

35. Взаимосвязь конкурентоспособности гостиничного продукта с ЖЦТ.

Критерии оценки

4–5 баллов	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации
2–3 балла	студент проявляет навыки анализа, обобщения, в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
1 балл	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
Менее 1 балла	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов

Взаимосвязь балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенций

Балльно-рейтинговая система	до 10 баллов	10–15 баллов	16–24 балла	25–30 баллов
Критерии оценивания компетенций	до 1 балла	1–2 балл	2–3 балла	4–5 балла
Уровень сформированности компетенции	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

Задание 1. Кейс-задание. Столичный «Ирис Конгресс-отель», построенный в 1991 г., одним из первых в России стал работать по западным стандартам, являясь на протяжении многих лет частью известных международных цепочек. Начиная с 1997 г. отель стал терять свои позиции: произошел дефолт, в центре Москвы появились новые четырех- и пятизвездочные гостиницы, которые оттянули на себя часть клиентов. В результате снизилась загрузка: в 2001 г. она составляла всего 22 %. Новая концепция конгресс-отеля, предложенная консалтинговой компанией, оказалась как нельзя кстати. С тех пор «Ирис» именно так и позиционирует себя на московском и международном рынках. Чтобы подчеркнуть это, в название даже было вынесено слово «конгресс». Кроме того, увеличен набор предоставляемых услуг, предложены новые стандарты качества. «Софт-проект» продолжает эту линию. Тем более что персонал отеля остался практически прежним, начиная от управляющего директора и заканчивая рядовыми работниками. Собственник считал прибыль, которую приносила управляющая компания, недостаточной, и решил, что может попробовать управлять сам.

Основу клиентской базы составляют корпоративные клиенты — около 70 %. Они проводят в гостинице брифинги, семинары, обучающие программы, конгрессы, выставки... Вторая ниша — индивидуальные клиенты. Третья — 30—40 % (в зависимости от сезона) — это организованные туристы, которые приезжают посмотреть Москву. Специализируется гостиница и на приеме зарубежных спортсменов. Это традиция со времен «Софителя», когда в гостинице принимали гонщиков «Формулы-1», футбольные команды «Марсель», «Реал Мадрид» и др. Сейчас в отеле постоянно останавливаются баскетбольные, волейбольные команды, пловцы и фехтовальщики.

Ежемесячно в «Ирис Конгресс-отеле» проходит 20—25 конгрессных мероприятий. Удаленное положение гостиницы от центра города на 50 % можно оценить как минус, но гостиница обратила его в плюс. Многие компании заинтересованы, чтобы их сотрудники при проведении тех или иных мероприятий оказались в спокойной обстановке, в некоторой изоляции от городских соблазнов. Плюс — и в близости к аэропорту. Другие конкурентные преимущества обеспечивает инфраструктура отеля. Он диверсифицирует свои услуги, предлагает разные по стоимости и набору услуг пакеты. Для проведения деловых встреч отель располагает трансформируемым конференц-залом на 300 посадочных мест, который радиофицирован, с системой синхронного перевода, звуковым, световым оборудованием и хорошим экраном. При желании можно обеспечить раздельную работу секций — в отеле 12 залов разной вместимости, оборудованных флип-чартами, оверхедами, кинопроекторами, телевизорами, видеомагнитофонами.

Есть и бесплатная автостоянка. Внедряется WI-FI-технология, которая обеспечивает беспроводной доступ в Интернет. Гость может получить к нему доступ в любой точке рекреационной зоны и конференц-зала. Гостиничный комплекс включает 45-квартирный жилой дом с одно-, двух-, трех- и четырехкомнатными квартирами, в каждой — полностью оборудованная кухня. Здесь можно жить и содержать офис. Кроме того, рядом с отелем открыт развлекательный центр с кинотеатром и боулингом. Отель заключил с центром договор о сотрудничестве, и у гостей появилась возможность посещать его по специальным тарифам.

Главными конкурентами отеля являются «Новотель», расположенный рядом, «Холидей Инн», «Аэростар», «Олимпик Пента», «Золотое кольцо» — все гостиницы, которые занимают ту же нишу. Остро ощущается конкурентная борьба. Об этом можно судить по количеству нереализованных обращений. Из пяти-семи обратившихся в отель клиентов приходят два. Получается, что остальные уходят к конкурентам. Значит, там предложение лучше — по стоимости, местоположению, набору услуг. Конкуренция очень жесткая.

Какова стратегия и тактика «Ирис Конгресс-отеля»? Кто является основными клиентами данной гостиницы? Какими конкурентными преимуществами обладает «Ирис Конгресс-отель»? Кто является основными конкурентами данной гостиницы и почему?

Задание 2. Кейс-задание. Как показывает практика, цепь — наиболее эффективный способ ведения хозяйства в гостиничном бизнесе. Ее главные преимущества — снижение издержек за счет общего управления, снабжения, маркетинга; общие стандарты качества; централизованное обучение персонала и, как следствие всего этого, повышение производительности труда. Статистика говорит о том, что входящие в цепь отели имеют на 60 % больше средний доход и на 8 % больше загрузку, чем самостоятельные предприятия. По экспертной оценке, сетевой бренд увеличивает рыночную стоимость гостиничного бизнеса в среднем на 30 %. В России в настоящее время уже сформированы и активно развиваются несколько гостиничных сетей (см. табл.). Лидером рынка российских цепей является сеть отелей «Гелиопарк Групп», занимающая около 1,5 % рынка. Около 1 % принадлежит сети «Амакс Гранд Отель» и ВАО «Интурист».

Таблица 1 - Данные о российских гостиничных сетях

Гостиничная сеть	Кол-во отелей, ед.	Кол-во номеров, ед.
«Амакс Гранд отель»	14	1900
«Гелиопарк Групп»	11	1200
«Азимут»	8	3000
«Интурист»	8	2700

В ближайшей перспективе лидерами рынка могут стать и другие операторы:

— «Орандж Ринг Отель Менеджмент» (строит сеть из 9 отелей);

— «Русские отели» (инвестируют в создание региональной сети из 10 гостиниц);

— группа «Русское золото» (объявила о намерении вывести на рынок 200 отелей).

Лидерами обычно используется экономный подход к изменению гостиниц — после приобретения их не закрывают, а проводят реконструкцию отдельных этажей («Амакс Гранд Отель», «Азимут»). При этом проводится реконструкция не только номеров, но и коммуникаций (вплоть до установки котельной и вентиляции), а также осуществляется внутренняя перепланировка. В результате цена такого ремонта может на 50—100 % повысить цену сделки. Так, гостиница «Советская» была приобретена «Азимутом» за 30 млн дол., а с учетом ремонта цена выросла до 50 млн дол.

1. Почему гостиничная сеть отелей «Гелиопарк Групп» стала лидером рынка, хотя ни по номерному фонду, ни по количеству отелей лидером не является?

2. Какие стратегии развития реализуют российские национальные гостиничные сети?

Критерий оценки по балльно-рейтинговой системе	Максимальное количество баллов
1. Задача решена верно, алгоритм решения совпадает с установленными требованиями	5 баллов
2. Задача решена неверно, алгоритм решения совпадает с установленными требованиями	2 балла
3. Задача решена неверно, алгоритм решения не совпадает с установленными требованиями	1 балла

Связь балльно-рейтинговой системы с критериями оценивания компетенций

Балльно-рейтинговая система	до 2 баллов	3 балла	4 балла	5 баллов
Критерии оценивания компетенций	до 2 баллов	3 балла	4 балла	5 баллов
Уровень сформированности компетенций	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

Творческие задания

Задание 1.

1) Каждая возрастная группа имеет свой ярко выраженный стереотип поведения и по-разному расставляет туристские приоритеты. Перечислить сегменты туристского рынка в зависимости от возраста.

2) Выбрать из представленной ниже таблицы один из сегментов рынка и описать наиболее подходящий для него туристский (гостиничный) продукт.

Таблица 1 – Туристские приоритеты разных возрастных групп населения (из социологического опроса населения, проведенного английской турфирмой "Ланн Поли")

Порядок предпочтений	Молодые одинокие люди	Молодые супружеские пары	Семейные пары	Возрастная группа от 45 до 64 лет	Пенсионеры от 65 лет и старше
1	Посещение баров, клубов дискотек	Пассивный отдых	Отдых с семьей	Экскурсии	Экскурсии
2	Солнечные ванны	Вкусная еда	Пассивный отдых	Пассивный отдых	Поездки на природу
3	Экскурсии	Экскурсии	Экскурсии	Поездки на природу	Вкусная еда
4	Пассивный отдых	Отдых с семьей	Солнечные ванны	Вкусная еда	Пассивный отдых
5	Поездки на природу	Солнечные ванны	Вкусная еда	Солнечные ванны	Отдых с близкими друзьями

Задание 2. Проанализируйте, какие факторы, на Ваш взгляд, будут особенно важными (решающими) для большинства потребителей (организованных потребителей) услуг при выборе ими гостиницы:

- а) для отдыха;
- б) для проведения конгресса (семинара);
- в) при путешествии с детьми;
- г) при премировании сотрудника туристической поездкой;
- д) при размещении туристической группы.

Задание 3. На примере рекламных объявлений, размещенных в специализированных и популярных изданиях, проанализируйте, каким образом реклама заостряет внимание на одном или нескольких факторах, оказывающих влияние на покупательское поведение.

Задание 4. Составьте и проанализируйте основные этапы процесса приобретения гостиничной услуги. Прокомментируйте и проранжируйте основные требования потребителя к услугам различных средств размещения.

Задание 5. Проанализируйте перечисленные ниже факторы, влияющие на покупательское поведение при выборе гостиницы:

- а) командировочный потребитель;
- б) туристы, путешествующие с детьми;
- в) менеджеры высшего звена;
- г) турист, нуждающийся в лечении;
- д) студенты, путешествующие во время каникул.

Обоснуйте свой ответ.

Мотивы при выборе гостиницы.

1. Случайность: возникли проблемы с гостиницей, в которой останавливался раньше; посоветовали знакомые, которые жили в этой гостинице.
2. Мнения партнеров по бизнесу, коллег по работе; резервирование мест через фирму.
3. Мнения близких родственников и земляков; земляки были в этом городе и останавливались в этой гостинице.
4. Предписания и рекомендации руководства: где начальство сказал — там и остановился.
6. Традиции и привычки: это традиционная гостиница для менеджеров среднего уровня.
7. Реклама в газетах и буклетах.

Задание 6. Из представленных в таблице программ лояльности для потребителей гостиничных услуг (предложения дополнительных выгод постоянным клиентам, используемые для удержания постоянных клиентов, поддержания благоприятного имиджа и привлечения новых клиентов) укажите те, которые применяются в гостиничной сфере Нижегородской области. Ответ обоснуйте и подкрепите примерами.

Программа лояльности гостей

Вид программы	Описание программы	Примеры
Фиксированные скидки	Скидки гостям по открытой цене	• Скидки постоянным клиентам • Скидки на группы • Сезонные скидки • Скидки при раннем бронировании
Накопительная система скидок	Клиент набирает определенное количество проведенных в гостинице ночей и затем получает значительные льготы на пользование гостиничными услугами	• При наборе определенного количества ночей в отеле • При наборе определенной суммы на проживание

Бонусные баллы	Предоставление определенного количества баллов за каждую ночь проживания	При наборе нужного количества бонусных баллов можно купить на них: • проживание в отеле; • обед в ресторане; дополнительные услуги (спортивные, оздоровительные, досуговые и т. п.)
Привилегии	Дополнительные поощрения клиента	• Ранний заезд • Бесплатный трансфер • Организация бесплатных экскурсий • Подарки от отеля • Поздравления с днем рождения • Публикации в СМИ о лучших гостях (с их разрешения) • Невзимание платы за второго человека или за дополнительную кровать для ребенка
Специальные акции	Мероприятия, организуемые отелем для постоянных клиентов	• Организация тематических вечеров и праздников • Фуршеты и банкеты • Спортивные мероприятия и соревнования

<i>Критерий оценки по балльно-рейтинговой системе</i>	<i>Максимальное количество баллов</i>
1. В процессе выполнения задания студент проявил инициативу, с высокой степенью точности и обоснованности выполнил поставленную задачу, сделал соответствующие выводы.	5 баллов
2. Задание выполнено верно, полученные результаты описаны, сделаны соответствующие выводы.	4 балла
3. Задание выполнено с ошибками и недочетами, полученные результаты описаны, сделаны соответствующие выводы.	3 балла
4. Задание выполнено неверно, однако применены все необходимые методы, выводы не описаны	2 балла

Связь балльно-рейтинговой системы с критериями оценивания компетенций

Балльно-рейтинговая система	до 2 баллов	3 балла	4 балла	5 баллов
Критерии оценивания компетенций	до 2 баллов	3 балла	4 балла	5 баллов
Уровень сформированности компетенции	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**Нижегородский государственный инженерно-экономический университет
(ГБОУ ВО НГИЭУ)**

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра Сервиса

Утверждаю:

Проректор по учебной работе
Ж. В. Касимова
«20» июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине **«Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности»**

специальность 43.02.14 «Гостиничное дело» (квалификация «специалист по гостеприимству»)

базовая подготовка

курс 3,4

семестр 6,7

форма обучения - очная

Воротынец
2019

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПРАВОВОЕ И ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело. В соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело базового уровня выпускник должен обладать следующими общими и профессиональными компетенциями:

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

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

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

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

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

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

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

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Программа учебной дисциплины «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности» может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации) социально-экономической направленности.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности» входит в общепрофессиональный цикл учебного плана по специальности 43.02.14 Гостиничное дело. Данный курс основывается на знаниях, полученных студентами при изучении дисциплин «Право», «Обществознание», «История».

Изучение дисциплины базируется на знании Конституции Российской Федерации, Гражданского кодекса Российской Федерации, Трудового кодекса Российской Федерации, Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Цель: формирование знаний и умений будущего специалиста в области правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности гостиничного дела, формирование общекультурных и профессиональных компетенций.

В результате освоения дисциплины «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности» студент должен **уметь:**

- применять правовые нормы в профессиональной деятельности;
- применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом;
- оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативных документов, регулирующих правоотношения гостиничной деятельности в РФ;
- организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных.

знать:

- основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в РФ;
- правовое регулирование партнерских отношений в гостиничном бизнесе;
- права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;
- общие требования к документационному обеспечению управления в индустрии гостеприимства; стандарты, нормы и правила ведения документации; роль и значение делопроизводства в системе управления гостиницей; нормативно-правовое регулирование организации хранения личных вещей и миграционного учета в гостинице;
- права потребителей в гостиничном бизнесе;
- систему документооборота;
- характеристику основной нормативной документации, регулирующей взаимоотношения гостиниц и потребителей;
- специфику договорных отношений с гостями отеля.

1.4. Количество часов, отведенных на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 72 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 68 часов; самостоятельной работы обучающегося 4 часа.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов		
	<i>всего</i>	<i>6 семестр</i>	<i>7 семестр</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72	28	44
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	62	26	36
в том числе:			
Практическое занятие	26	10	16
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	4	2	2
<i>Промежуточная аттестация в форме - экзамена</i>	6		6

2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины «ПРАВОВОЕ И ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение	Понятие правового и документационного обеспечения в сфере профессиональной деятельности. Значение учебной дисциплины в профессиональной подготовке специалистов гостиничного бизнеса.	2	1
РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОГО И ГРАЖДАНСКОГО ПРАВА		26	
Тема 1.1. Правовое регулирование предпринимательской деятельности.	Понятие предпринимательской деятельности, ее признаки. Понятие, предмет, принципы и источники российского гражданского права.	2	1
	Гражданские правоотношения: понятие, виды, структура. Юридические факты в гражданских правоотношениях. Действия законодательных актов и других нормативных документов, регулирующих предпринимательскую деятельность в РФ.	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся: Основные положения Конституции РФ. Имущественные и связанные с ними личные не имущественные отношения.		
Тема 1.2. Юридические лица и индивидуальные предприниматели.	Понятие и признаки юридического лица. Образование, реорганизация и прекращение деятельности юридических лиц. Индивидуальные предприниматели. Учредительные документы гостиницы.	2	1,2
	Практическое занятие № 1. Составление учредительных документов гостиницы.	2	2,3
	Самостоятельная работа обучающихся: Отдельные виды юридических лиц.		
Тема 1.3. Сделки, представительство, сроки.	Сделки: понятие, содержание, форма. Представительство и доверенность. Сроки осуществления и защиты, гражданских прав.	2	1
	Практическое занятие № 2. Решение ситуационных профессиональных задач	2	2,3
Тема 1.4. Обязательное право.	Общие положения об обязательствах. Общие положения о договорах. Публичный договор и его роль в гостиничной индустрии. Порядок заключения, изменения и расторжения договора. Договоры, применяющиеся в гостиничной сфере.	2	1,2
	Практическое занятие № 3. Составление договоров, применяющихся в гостиничной сфере	2	2,3
	Самостоятельная работа обучающихся: Отдельные виды обязательств.		
Тема 1.5. Правовое регулирование гостеприимства.	Защита прав потребителей. Международная гостиничная конвенция. Влияние Международной гостиничной конвенции на развитие индустрии гостеприимства в России.	2	1

	Общие требования к правилам предоставления услуг. Правовое регулирование рекламы	2	1,2
	Практическое занятие № 4. Решение ситуационных профессиональных задач	2	
	Практическое занятие № 5. Дискуссия «Влияние Международной гостиничной конвенции на развитие индустрии гостеприимства в России»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся:.	2	
ВСЕГО ЧАСОВ ЗА 6 СЕМЕСТР: лекции- 16 часов, практические занятия- 10 часов, самостоятельная работа-2 часа.		28	
РАЗДЕЛ 2. ТРУДОВОЕ ПРАВО		16	
Тема 2.1. Правовое регулирование занятости и трудоустройства в РФ.	Трудовое право, как отрасль права в РФ: понятие, предмет. Трудовые правоотношения. Особенности трудовых отношений в сфере гостиничного бизнеса. Правовое положение Федеральной службы по труду и занятости, ее функции. Контроль за соблюдением законодательства о занятости и социальных гарантиях.	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся: Трудовое законодательство разных уровней: федеральное, субъектов РФ и локальных нормативных актов.		
Тема 2.2. Трудовой договор.	Трудовой договор: понятие, стороны, содержание, сроки, форма. Отличия от гражданско-правового договора. Порядок заключения трудового договора: возрастной ценз, гарантии, необходимые документы для работы в гостинице, испытательный срок. Определение оснований прекращения трудового договора. Изменение трудового договора (переводы и перемещения). Трудовой договор и право социального обеспечения.	2	2,3
	Практическое занятие № 6. Составление трудового договора с сотрудником гостиницы	2	2,3
	Самостоятельная работа обучающихся: Прекращение трудового договора по инициативе работника. Прекращение трудового договора по инициативе работодателя.		
Тема 2.3. Рабочее время и время отдыха.	Понятие рабочего времени. Виды рабочего времени. Учет рабочего времени. Нормальная продолжительность рабочего времени. Определение понятия сокращенной продолжительности рабочего времени. Ненормированное рабочее время. Режим рабочего времени в гостиничной индустрии. Понятие времени отдыха. Виды времени отдыха.	2	1,2
	Практическое занятие № 7. Решение ситуационных профессиональных задач	2	2,3
	Самостоятельная работа обучающихся: Выходные дни на предприятиях индустрии гостеприимства. Отпуска.		
Тема 2.4. Заработная плата и ответственность	Оплата труда: основные понятия, гарантии, формы. Заработная плата установление, системы, порядок выплаты, ограничение удержаний. Ответственность за задержку выплаты заработной платы.	2	1

за нарушение трудового законодательства.	Порядок исчисления средней заработной платы. Определение оплаты труда различных категорий работников, в особых условиях и при других отклонениях от нормальных условий труда. Гарантийные и стимулирующие выплаты. Особенности материальной ответственности в гостиничной индустрии.	2	1,2
	Практическое занятие № 8. Оформление расчетных листов и расчет различных выплат.	2	2,3
	Самостоятельная работа обучающихся: Гарантии и компенсации работникам.		
РАЗДЕЛ 3. АДМИНИСТРАТИВНОЕ ПРАВО		6	
Тема 3.1. Административные правонарушения и административная ответственность.	Административное право, как отрасль права и его источники. Административные правонарушения: понятие, признаки. Ответственность при оказании услуг по размещению и проживанию. Понятие и виды административных взысканий.	2	1,2
	Практическое занятие № 9. Написание жалобы на действия должностного лица. Написание иска о возмещении морального вреда.	2	2,3
	Самостоятельная работа обучающихся: Права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности.		
Тема 3.2. Нормы защиты нарушенных прав и судебный порядок разрешения административных споров.	Конституционные нормы защиты нарушенных прав. Правовые нормы защиты прав в соответствии с КоАП. Защита прав и законных интересов гостиниц - юридических лиц и физических лиц. Определение судебного порядка разрешения споров по делам об административных правонарушениях.	2	1,2
	Самостоятельная работа обучающихся: Правовое регулирование партнерских отношений в гостиничном бизнесе.		
РАЗДЕЛ 4. ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ		16	
Тема 4.1. Делопроизводство и общие нормы оформления документов.	Документ и его функции. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Требования к составлению и оформлению деловых документов. Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	2	1
	Практическое занятие № 10. Распределение управленческих документов по классификациям	2	2,3
	Самостоятельная работа обучающихся: Система документооборота. Основная нормативная документация, регулирующая взаимоотношения гостиниц и потребителей		
	Организационные документы. Распорядительные документы.	2	

Тема 4.2. Основные виды управленческих документов.	Практическое занятие № 11. Составление и оформление документов по личному составу (письменные заявления, служебное письмо, резюме, характеристика, трудовая книжка).	2	2,3
	Практическое занятие № 12. Составление организационных и распорядительных документов гостиницы	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Виды информационно-справочных документов.		
Тема 4.3. Организация работы с документами.	Понятие и принципы организации документооборота.	2	2,3
	Порядок ведения документации в гостинице.		
	Документы по трудовым отношениям.		
	Деловая речь и ее грамматические особенности.		
	Практическое занятие № 13. Составление деловых документов в гостиничной сфере.	2	2,3
	Самостоятельная работа обучающихся: Учет и хранение отчетных данных на предприятиях сферы гостеприимства.	2	
	Итоговый контроль - экзамен.	6	3
ВСЕГО ЧАСОВ ЗА 7 СЕМЕСТР: лекции-20 часов, практические занятия-16 часов, самостоятельная работа-2 часа, промежуточная аттестация (экзамен) – 6 часов		44 ч	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- 3.– продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности», оснащенного оборудованием:

- рабочим местом преподавателя;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- доской учебной;
- карта Российской Федерации;

нормативно-правовые источники:

- Конституция Российской Федерации, 12.12.1993г.;
- Гражданский кодекс Российской Федерации, часть 1, 2, 3;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Кодекс об административных правонарушениях Российской Федерации;
- Федеральный закон «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей».
- Закон РФ «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон «О персональных данных».

учебно-методический комплекс дисциплины «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности», рабочая программа, календарно-тематический план техническими средствами обучения лекционной аудитории: интерактивная доска, проектор, ноутбук.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Румынина В.В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / В.В. Румынина . — 11 изд., испр. — М. : Издательский центр «Академия», 2016. — 224 с.

Дополнительная литература:

1. Анисимов, А. П. Правовое обеспечение профессиональной деятельности : учебник и практикум для СПО / А. П. Анисимов, А. Я. Рыженков, А. Ю. Чикильдина ; под ред. А. Я. Рыженкова. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 301 с.
2. Волков, А. М. Правовое обеспечение профессиональной деятельности : учебник для СПО / А. М. Волков, Е. А. Лютягина ; под общ. ред. А. М. Волкова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 235 с.

Электронный учебник:

1. Правовое обеспечение профессиональной деятельности [Электронный ресурс]. — М.: Издательский центр «Академия», 2016.

3.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Справочно-правовые системы «Консультант Плюс», «Гарант».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, рефератов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия	Формы и методы контроля и оценки

		результатов обучения
Студент должен знать:		
- основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в РФ;	Тема 1.3. Сделки, представительство, сроки. Тема 2.2. Трудовой договор.	Дискуссия Разбор конкретных ситуаций
- права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;	Тема 2.2. Трудовой договор. Тема 2.3. Рабочее время и время отдыха. Тема 2.4. Заработная плата и ответственность за нарушение трудового законодательства. Тема 3.1. Административные правонарушения и административная ответственность.	Разбор конкретных ситуаций Проблемная лекция Дискуссия
- правовое регулирование партнерских отношений в гостиничном бизнесе;	Тема 1.2. Юридические лица и индивидуальные предприниматели. Тема 1.3. Сделки, представительство, сроки. Тема 1.4. Обязательное право. Тема 3.1. Административные правонарушения и административная ответственность. Тема 4.1. Делопроизводство и общие нормы оформления документов.	Дискуссия Проблемная лекция
-общие требования к документационному обеспечению управления в индустрии гостеприимства;	Тема 4.1. Делопроизводство и общие нормы оформления документов.	Проблемная лекция
- стандарты, нормы и правила ведения документациив индустрии гостеприимства;	Тема 4.1. Делопроизводство и общие нормы оформления документов. Тема 4.2. Основные виды управленческих документов. Тема 4.3. Организация работы с документами.	Проблемная лекция Дискуссия
- характеристику основной нормативной документации, регулирующей взаимоотношения гостиниц и потребителей;	Тема 1.2. Юридические лица и индивидуальные предприниматели. Тема 1.3. Сделки, представительство, сроки. Тема 1.4. Обязательное право. Тема 4.1. Делопроизводство и общие нормы оформления документов.	Дискуссия
- нормативно-правовое регулирование организации хранения личных вещей и миграционного учета в гостинице;	Тема 3.1. Административные правонарушения и административная ответственность.	Дискуссия - «Круглый стол»

- права потребителей в гостиничном бизнесе;	Тема 1.4. Обязательное право.	Дискуссия
- систему документооборота.	Тема 4.2. Основные виды управленческих документов. Тема 4.3. Организация работы с документами.	Дискуссия
Студент должен уметь:		
- применять правовые нормы в профессиональной деятельности;	Тема 1.2. Юридические лица и индивидуальные предприниматели. Тема 1.3. Сделки, представительство, сроки. Тема 1.4. Обязательное право. Тема 2.2. Трудовой договор. Тема 2.3. Рабочее время и время отдыха. Тема 3.1. Административные правонарушения и административная ответственность. Тема 4.1. Делопроизводство и общие нормы оформления документов.	Дискуссия Разбор конкретных ситуаций Дискуссия - «Круглый стол» Проблемная лекция
- применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом;	Тема 2.2. Трудовой договор. Тема 2.3. Рабочее время и время отдыха. Тема 2.4. Заработная плата и ответственность за нарушение трудового законодательства.	Разбор конкретных ситуаций Проблемная лекция
- оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативных документов, регулирующих правоотношения гостиничной деятельности в РФ;	Тема 4.1. Делопроизводство и общие нормы оформления документов. Тема 4.2. Основные виды управленческих документов. Тема 4.3. Организация работы с документами.	Дискуссия
- организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных.	Тема 4.2. Основные виды управленческих документов. Тема 4.3. Организация работы с документами.	Дискуссия

**Взаимосвязь компетенций с учебным материалом
и вопросами итогового контроля знаний студентов**

Компетенции	Темы	Формы и методы контроля и оценки компетенции.

ОК 1, ОК 2, ОК 3	Итоговое тестирование	Тест
ОК 11, ПК 2.2, ПК 3.2	Тема 1.2. Юридические лица и индивидуальные предприниматели.	Дискуссия
ОК 11, ОК 02, ПК 1.2, ПК 4.2 ОК 01, ОК 06, ПК 2.2, ПК 3.2	Тема 1.3. Сделки, представительство, сроки.	Разбор конкретных ситуаций
ОК 11, ПК 2.2, ПК 3.2 ПК 1.2, ПК 4.2	Тема 1.4. Обязательное право.	Дискуссия
ОК 11, ПК 1.2, ПК 4.2	Тема 1.5. Правовое регулирование гостеприимства.	Разбор конкретных ситуаций Дискуссия
ОК 04, ОК 03, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.3, ПК 4.3	Тема 2.2. Трудовой договор. Тема 2.3. Рабочее время и время отдыха. Тема 2.4. Заработная плата и ответственность за нарушение трудового законодательства.	Дискуссия Проблемная лекция
ОК 02, ОК 07, ПК 1.1	Тема 3.1. Административные правонарушения и административная ответственность.	Дискуссия
ОК 05, ОК 09, ОК 10, ПК 1.1, ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1	Тема 4.1. Делопроизводство и общие нормы оформления документов.	Дискуссия
ОК 09, ОК 10, ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1 ОК 05, ОК 09, ОК 10, ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1	Тема 4.2. Основные виды управленческих документов. Тема 4.3. Организация работы с документами.	Дискуссия

5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРАКТИВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид занятия	Используемый метод
1	Тема 1.2. Юридические лица и индивидуальные предприниматели.	2	Практическое занятие № 1. Составление учредительных документов гостиницы	Выполнение заданий
2	Тема 1.3. Сделки, представительство, сроки.	2	Практическое занятие № 2. Решение ситуационных профессиональных задач	Разбор конкретных ситуаций

3	Тема 1.4. Обязательное право.	2	Практическое занятие № 3. Заключение договоров об оказании гостиничных услуг	Работ а в малы х групп ах
4	Тема 1.5. Правовое регулирование гостеприимства.	2	Практическое занятие № 4. Решение ситуационных профессиональных задач	Работ а в малы х групп ах
5	Тема 2.2. Трудовой договор		Практическое занятие № 5. Оформление трудового договора с сотрудником сферы гостеприимства.	Работ а в малы х групп ах
6	Тема 2.3. Рабочее время и время отдыха.	2	Практическое занятие № 6. Решение ситуационных профессиональных задач.	Разбо р конкр етных ситуа ций
7	Тема 2.4. Заработная плата и ответственность за нарушение трудового законодательства.	2	Практическое занятие № 7. Оформление расчетных листков и расчет различных выплат.	Разбо р конкр етных ситуа ций
8	Тема 3.1. Административные правонарушения и административная ответственность.	2	Практическое занятие № 8. Написание жалобы на действия должностного лица. Написание иска о возмещении морального вреда.	Работ а в малы х групп ах
9	Тема 4.1. Делопроизводство и общие нормы оформления документов.	2	Практическое занятие № 9. Разработка бланков организации.	Творч еское задан ие
1 0	Тема 4.1. Делопроизводство и общие нормы оформления документов.	2	Практическое занятие № 10. Распределение управленческих документов по классификациям	Разбо р конкр етных ситуа ций

1 1	Тема 4.2. Основные виды управленческих документов.	2	Практическое занятие № 11. Составление и оформление документов по личному составу (письменные заявления, служебное письмо, резюме, характеристика, трудовая книжка).	Работ а в малы х групп ах
1 2	Тема 4.2. Основные виды управленческих документов.	2	Практическое занятие № 12. Составление организационных и распорядительных документов гостиницы	Работ а в малы х групп ах
1 3	Тема 4.3. Организация работы с документами.	2	Практическое занятие № 13. Составление деловых документов в гостиничной сфере.	Работ а в малы х групп ах
Итого процент занятий, проводимых в интерактивных формах 13/62*100=21%				

Итоговый контроль проводится в форме экзамена.

При этом оценка знаний студентов осуществляется в балльно-рейтинговой системе с учетом:

- текущего контроля
- работы на практических занятиях (выполнение практических работ, подготовку презентаций, ответы на устные вопросы);
- рубежного контроля (тестирование);
- итогового контроля (экзамен).

Распределение максимальных баллов по видам контроля

Вид контроля	Баллы
Текущий контроль:	70 баллов
Посещение занятий (1 балл за 1 занятие)	18 баллов
Выполнение всех практических работ (1 балл за 1 работу)	13 баллов
Текущая оценка знаний (не более 3 баллов за 1 занятие, max 21балл)	21 балл
<i>Оценка 5 «отлично»</i>	3 балла
<i>Оценка 4 «хорошо»</i>	2 балла
<i>Оценка 3 «удовлетворительно»</i>	1 балл
<i>Оценка 2 «неудовлетворительно»</i>	-1 балл
Рубежный контроль (тестирование по разделам дисциплины)	18 баллов
Итоговый контроль (экзамен)	30 баллов
Максимум:	100 баллов

Оценка знаний по 100-балльной шкале организуется следующим образом:

- «Отлично» - От 86 до 100 Баллов.
«Хорошо»- 71 - 85 баллов
«Удовлетворительно»- 51-70 баллов
«Неудовлетворительно» - менее 51 баллов

Рубежный контроль (тестирование по разделам дисциплины)

Трудовое право

1. Нормальная продолжительность рабочего времени работников в учреждении не может превышать:

- 1) 36 часов в неделю;
- 2) 40 часов в неделю;
- 3) 48 часов в неделю;
- 4) 50 часов в неделю.

2. Работники имеют право расторгнуть трудовой договор, заключенный на неопределенный срок, предупредив об этом работодателя письменно:

- 1) за 2 дня;
- 2) за 2 недели;
- 3) за 1 месяц;
- 4) за 3 месяца.

3. Ежегодный основной оплачиваемый отпуск предоставляется работникам продолжительностью не менее:

- 1) 28 календарных дней;
- 2) 30 рабочих дней;
- 3) 42 календарных дня;
- 4) 48 рабочих дней

4. За нарушения трудовой дисциплины работодатель имеет право применить следующие дисциплинарные взыскания:

- 1) предупреждение, лишение премии, исправительные работы, выговор;
- 2) замечание, выговор, увольнение;
- 3) предупреждение, замечание, отстранение от работы;
- 4) замечание, предупреждение, штраф, выговор.

5. Трудовой договор заключается:

- 1) в письменной форме;
- 2) в устной или письменной форме;
- 3) по соглашению работника и работодателя в устной или письменной форме;
- 4) как решит профком.

6. При увольнении работника выплата всех сумм, причитающихся ему от учреждения, производится:

- 1) через неделю после увольнения;
- 2) в день увольнения;
- 3) когда будут деньги в кассе;
- 4) по усмотрению работодателя.

7. Трудовое право регулирует следующие вопросы:

- 1) брака и семьи;
- 2) в области исполнительной власти;
- 3) связанные с совершением преступлений и установлением уголовной ответственности;
- 4) в области отношений работника и работодателя по поводу использования способности работника к труду.

8. Заработная плата должна выплачиваться:

- 1) один раз в месяц;
- 2) не реже чем каждые полмесяца;
- 3) не реже чем один раз в неделю;
- 4) верный ответ отсутствует

9. Прием работника на работу оформляется:

- 1) постановлением;
- 2) указом;
- 3) инструкцией;
- 4) приказом

10. При увольнении работника работодатель обязан выдать ему трудовую книжку:

- 1) в день увольнения;
- 2) через неделю после увольнения;
- 3) через месяц после увольнения;
- 4) по усмотрению работодателя.

11. К работе в ночное время не допускаются:

- 1) только беременные женщины
- 2) только несовершеннолетние;
- 3) беременные женщины и несовершеннолетние;
- 4) верный ответ отсутствует

12. Действия, регулируемые трудовым правом:

- 1) выплата заработной платы;
- 2) купля-продажа товаров;
- 3) заключение брачного договора;
- 4) расторжение брака.

13. Основным документом о трудовой деятельности и трудовом стаже работника является:

- 1) трудовая книжка;
- 2) паспорт;
- 3) диплом;
- 4) сертификат специалиста

14. Оплачиваемый отпуск должен предоставляться работнику:

- 1) ежегодно;
- 2) один раз в 1,5 года;
- 3) один раз 2 года;
- 4) в сроки, определяемые работодателем.

15. Условия трудового договора могут быть изменены:

- 1) по инициативе работодателя
- 2) только по соглашению работника и работодателя;
- 3) по инициативе профсоюзной организации;
- 4) по инициативе местной администрации

16. При расторжении трудового договора в связи с ликвидацией организации либо сокращением численности или штата работников организаций, увольняемому работнику выплачивается:

- 1) выходное пособие;
- 2) премия;
- 3) аванс;
- 4) отпускные

17. Основной источник трудового права:

- 1) Кодекс РФ об административных правонарушениях;
- 2) Гражданский кодекс РФ;

- 3) Семейный кодекс РФ;
- 4) Трудовой кодекс РФ

18. До применения дисциплинарного взыскания работодатель должен затребовать от работника:

- 1) устное объяснение проступка работника;
- 2) письменное объяснение проступка работника;
- 3) свидетелей, подтверждающих невиновность работника;
- 4) верный ответ отсутствует

19. Трудовые споры, возникающие между работодателем и работниками, рассматриваются:

- 1) районными (городскими) судами, арбитражным судом, краевыми судами;
- 2) комиссиями по трудовым спорам, прокуратурой, ОВД;
- 3) краевыми судами, адвокатурой, мировыми судьями;
- 4) комиссиями по трудовым спорам, государственными инспекциями по труду, районными (городскими) судами.

20. Заключение трудового договора допускается с лицами, достигшими возраста:

- 1) в 16 лет;
- 2) в 17 лет;
- 3) в 18 лет;

21. Пргул - это отсутствие на работе без уважительных причин:

- 1) более 2-х часов;
- 2) более 4-х часов;
- 3) в пределах 3-х часов;
- 4) в пределах 4-х часов.

22. Неполное рабочее время может устанавливаться:

- 1) по усмотрению работодателя;
- 2) по требованию работника;
- 3) по согласованию с профкомом;
- 4) по соглашению между работником и работодателем.

Административное право

23. Обязано ли лицо, привлекаемое к административной ответственности, доказывать свою невиновность?

- а) Да;
- б) Нет..

24. По общему правилу, лицо, совершившее административное правонарушение, подлежит ответственности на основании закона...

- а) действовавшего во время и по месту совершения административного правонарушения..
- б) действовавшего во время и по месту момента совершения правосудия.

25. Административной ответственности подлежит лицо, достигшее к моменту совершения административного правонарушения возраста...

- а) четырнадцати лет;
- б) шестнадцати лет..
- в) восемнадцати лет.

26. Привлечение к административной или уголовной ответственности физического лица...

- а) освобождает от административной ответственности за данное правонарушение юридическое лицо;
- б) не освобождает от административной ответственности за данное правонарушение юридическое лицо

27. Административным правонарушением признается...

- а) виновное действие (бездействие) физического лица, за которое законодательством об административных правонарушениях установлена административная ответственность;
- б) противоправное, виновное действие (бездействие) физического или юридического лица, за которое законодательством об административных правонарушениях установлена административная ответственность.

28. Иностранные граждане, лица без гражданства и иностранные юридические лица, совершившие на территории Российской Федерации административные правонарушения...

- а) не подлежат административной ответственности;
- б) подлежат административной ответственности в рамках специальных международных актов;
- в) подлежат административной ответственности на общих основаниях.

29. Административный арест назначается...

- а) полномочным административным органом;
- б) должностным лицом;
- в) судом..

30. Подлежат ли административной ответственности по действующему законодательству юридические лица?

- а) Да..
- б) Нет;
- в) Только частные предприниматели.

31. Юридическое лицо признается виновным в совершении административного правонарушения, если будет установлено...

- а) что руководством юридического лица не были приняты все зависящие от него меры по соблюдению норм административного законодательства;
- б) что у него имелась обязанность по соблюдению правил и норм, которые были нарушены, но данным лицом не были приняты все зависящие от него меры по их соблюдению;
- в) что у него имелась возможность для соблюдения правил и норм, за нарушение предусмотрена административная ответственность, но данным лицом не были приняты все зависящие от него меры по их соблюдению.

Документационное обеспечение

32. В раздел общие положения документа входят:

- а) цели и задачи
- б) формы и методы управления
- в) конкретные обязанности

33. На каком документе не ставится реквизит наименование вида документа

- а) Уставе
- б) должностной инструкции
- в) письме

34. Гриф утверждения ставится

- а) в верхнем правом углу
- б) в нижнем правом углу
- в) в нижнем левом углу

35. К основным регламентирующим работу службы ДОУ документам относят

- а) инструкция по делопроизводству
- б) квалификационный справочник должностей
- в) табель унифицированных форм документов

36. Какой вид распорядительного документа издается единолично руководителем

- а) постановление
- б) решение
- в) распоряжение

37. В обработку входящего документа этот этап не входит

- а) рассмотрение
- б) вскрытие конвертов
- в) согласование

38. Последний этап работы с документами называется

- а) сдачей в музей
- б) сдачей в архив
- в) опубликование во всех российских газетах

39. Внутреннее согласование называется

- а) виза
- б) отметка о заверении
- в) утверждение

40. Какая форма работы с документами подходит для организаций, деятельность которых требует особенно тщательной защиты информации

- а) централизованная
- б) смешанная
- в) децентрализованная

41. Вид организационного документа, который определяет порядок образования, структуру и организацию работы предприятия

- а) устав
- б) инструкция
- в) положение

42. К внутреннему документообороту относят

- а) официальные письма
- б) внешние докладные записки, справки
- в) приказы, распоряжения организации

43. С какого момента распорядительный документ вступает в силу

- а) с момента создания
- б) с момента подписания
- в) с момента утверждения

44. Реквизит – это

- а) способ создания документа
- б) материальный объект с информацией
- в) обязательный элемент оформления официального документа

45. Какой реквизит располагается в левом нижнем углу

- а) гриф утверждения
- б) виза
- в) гриф ограничения

46. К группе входящих документов можно отнести

- а) деловые письма
- б) организационные документы
- в) приказы организации

47. На каком документе нет грифа утверждения

- а) приказе
- б) положении
- в) уставе

48. Сколько адресатов может содержать один документ

- а) четыре
- б) шесть
- в) два

49. Комплекс документов, регулирующих деятельность организаций

- а) распорядительные документы
- б) организационные документы
- в) информационно-справочные документы

50. Нормативный документ, определяющий фонд заработной платы сотрудников организации

- а) должностная инструкция
- б) штатное расписание
- в) Устав

51. Контроль за сроками исполнения документов осуществляет

- а) работник отдела кадров
- б) работник службы ДОУ
- в) руководитель организации

52. Текущий контроль осуществляется

- а) в начале исполнения документов
- б) в конце исполнения документов
- в) в течение всего периода исполнения документов

53. Какой документ составляется при нарушении трудовой или общественной дисциплины

- а) объяснительная записка
- б) докладная записка
- в) служебная записка

54. Совокупность документов, связанных между собой называется

- а) документооборот
- б) дело
- в) документирование

55. Какие вопросы рассматриваются в распоряжении

- а) наиболее важные вопросы деятельности организации
- б) вопросы, связанные с выполнением приказов
- в) оперативные вопросы деятельности

56. Каким органом издается решение

- а) коллегиальным
- б) зависит от организационно-правовой формы
- в) единолично руководителем

57. Выбор формы организации работы с документами зависит от

- а) структуры организации
- б) объема документооборота
- в) организационно-правовой формы

58. Какие из перечисленных документов относятся к организационным

- а) письмо, положение
- б) устав, инструкция
- в) устав, указ

59. Документ, регламентирующий деятельность сотрудников организации

- а) устав
- б) должностная инструкция
- в) приказ

60. Документ не бывает без

- а) паспортных данных составителя
- б) государственных реквизитов
- в) видеосопровождения

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«28» мая 2019 г., протокол № 7
Заведующий кафедрой
Е. В. Ильичева

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«Правовое и документационное обеспечение профессиональной
деятельности»**

43.02.14 «Гостиничное дело» (специалист по гостеприимству)

Воротынец

2019 г.

13. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)											
	Тема 1.2	Тема 1.3	Тема 1.4	Тема 1.5	Тема 2.2	Тема 2.3	Тема 2.4	Тема 3.1	Тема 4.1	Тема 4.2	Тема 4.3	Итоговое тестирование
ОК 1		+										+
ОК 2		+						+				+
ОК 3					+	+	+					+
ОК 4					+	+	+					
ОК 5									+	+	+	
ОК 6		+										+
ОК 7								+				
ОК 9									+	+	+	
ОК 10									+	+	+	
ОК 11	+	+	+	+								
ПК 1.1					+	+			+			
ПК 1.2		+	+	+								
ПК 1.3					+	+	+					
ПК 2.1									+	+	+	
ПК 2.2	+	+	+									+
ПК 2.3					+	+	+					
ПК 3.1					+				+	+	+	
ПК 3.2	+	+	+									
ПК 3.3					+	+	+					
ПК 4.1								+	+	+	+	
ПК 4.2		+	+	+								
ПК 4.3					+	+	+					

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

	Показатели освоения	Формы и критерии оценивания компетенций*

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	(Результаты обучения)	Текущий контроль					Экзамен	Итого
		Дискуссия	Разбор конкретных ситуаций	Проблемная лекция	«Круглый стол»	Тест		
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Знать: способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. Уметь: решать задачи профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. Владеть: способами решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам					10		10
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Знать: методы поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. Уметь: осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. Владеть: методами поиска, анализа и интерпретирования информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.					10		10
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Знать: способы собственного профессионального и личностного развития Уметь: планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. Владеть: навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.					10		10
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Знать: правила работы в коллективе и команде, способы эффективного взаимодействия с коллегами, руководством, клиентами. Уметь: работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. Владеть: навыками работы в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	3	3				4	10
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с	Знать: устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста			3	3		4	10

учетом особенностей социального и культурного контекста	Уметь: осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста Владеть: навыками устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста							
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Знать: свою гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей Уметь: проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей Владеть: навыками проявления гражданско-патриотической позиции и демонстраирования осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей					10		10
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Знать: способы сохранения окружающей среды, ресурсосбережения, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. Уметь: использовать способы сохранения окружающей среды, ресурсосбережения, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. Владеть: навыками содействия сохранения окружающей среды, ресурсосбережения, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях					10		10
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Знать: способы использования информационных технологий в профессиональной деятельности. Уметь: использовать информационные технологии в профессиональной деятельности Владеть: навыками использования информационных технологий в профессиональной деятельности.	3		3			4	10
ОК10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Знать: способы пользования профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. Уметь: пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. Владеть: навыками пользования профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	3		3			4	10

ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Знать: способы планирования предпринимательской деятельности в профессиональной сфере. Уметь: планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. Владеть: навыками планирования предпринимательской деятельности в профессиональной сфере.					10		10
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Знать: потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. Уметь: планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. Владеть: навыками потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	3		3			4	10
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: организацию деятельности сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы Уметь: планировать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы Владеть: навыками организации деятельности сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы					10		10
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	Знать: текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества Уметь: осуществлять контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества Владеть: навыками контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	3	3				4	10
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Знать: потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале Уметь: планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале Владеть: навыками планирования потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале	3		3			4	10

ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Знать: деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы Уметь: организовывать сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы Владеть: навыками организации деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы					10		10
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Знать: деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей Уметь: осуществлять контроль текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей Владеть: навыками контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	3	3				4	10
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Знать: потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале Уметь: планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале Владеть: навыками планирования потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	3		3			4	
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Знать: организацию деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы Уметь: планировать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы Владеть: навыками организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы					10		10

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Знать: текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей Уметь: осуществлять контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей Владеть: навыками контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	3	3				4	10
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Знать: потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. Уметь: планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. Владеть: навыками планирования потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.			3	3		4	10
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: организацию деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. Уметь: организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. Владеть: навыками организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.					10		10

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей..	Знать: текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. Уметь: осуществлять контроль текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.. Владеть: навыками контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей..	3	3				4	10

Критерии оценивания компетенций:

№	Код контролируемой и наименование компетенции	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
1	ОК 1	Не развиты способности решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Слабо развиты способности решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Хорошо развиты способности решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
		Не развиты умения решать задачи профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Слабо развиты умения решать задачи профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Хорошо развиты умения решать задачи профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	С высокой степенью развиты умения решать задачи профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
		Не владеет способами решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Слабо развиты владения способами решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Хорошо развиты способности владения способами решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	С высокой степенью научной точности и полноты владеет способами решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
2	ОК 2	Не развиты способности воспроизводить и объяснять методы поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять методы поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять методы поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет методы поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для

			задач профессиональной деятельности.	задач профессиональной деятельности.	выполнения задач профессиональной деятельности.
		Не развиты способности осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Слабо развиты способности осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Хорошо развиты способности осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	С высокой степенью развиты способности осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
		Не владеет методами поиска, анализа и интерпретирования информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Слабо развиты владения методами поиска, анализа и интерпретирования информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Хорошо развиты способности владения методами поиска, анализа и интерпретирования информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	С высокой степенью научной точности и полноты владеет методами поиска, анализа и интерпретирования информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
3	ОК-3	Не развиты способности воспроизводить и объяснять способы собственного профессионального и личностного развития	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять способы собственного профессионального и личностного развития	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять способы собственного профессионального и личностного развития	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет способы собственного профессионального и личностного развития
		Не развиты способности планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Слабо развиты способности планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Хорошо развиты способности планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	С высокой степенью развиты способности планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
		Не владеет навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.	Слабо развиты владения навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.	Хорошо развиты способности владения навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.	С высокой степенью научной точности и полноты владеет навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.
4	ОК 4	Не развиты правила работы в коллективе и команде, эффективного взаимодействия с коллегами, руководством, клиентами.	Слабо развита работа в коллективе и команде, эффективного взаимодействия с коллегами, руководством, клиентами.	Хорошо развита работа в коллективе и команде, эффективное взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами.	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит работу в коллективе и команде, эффективно взаимодействует с коллегами, руководством, клиентами.

		Не развиты способности проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Слабо развиты способности проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Хорошо развиты способности проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	С высокой степенью научной точности и полноты подходит к проявлению гражданско-патриотической позиции, демонстрированию осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей
		Не владеет навыками проявления гражданско-патриотической позиции и демонстрации осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Слабо развиты владения навыками проявления гражданско-патриотической позиции и демонстрации осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Хорошо развиты способности владения навыками проявления гражданско-патриотической позиции и демонстрации осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей	С высокой степенью научной точности и полноты владеет навыками проявления гражданско-патриотической позиции и демонстрации осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей
7	ОК 7	Не развиты способности содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Слабо развиты способности содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Хорошо развиты способности содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	С высокой степенью научной точности и полноты содействует сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действует в чрезвычайных ситуациях
		Не развиты способности проявлять содействие к сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Слабо развиты способности проявлять содействие к сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Хорошо развиты способности проявлять содействие к сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	С высокой степенью научной точности и полноты подходит к сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действует в чрезвычайных ситуациях
		Не владеет навыками содействия сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Слабо развиты владения навыками содействия сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Хорошо развиты способности владения навыками содействия сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	С высокой степенью научной точности и полноты владеет навыками содействия к сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действует в чрезвычайных ситуациях
8	ОК 9	Не развиты способности воспроизводить и объяснять способы использования информационных технологий в профессиональной деятельности.	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять способы использования информационных технологий в профессиональной деятельности.	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять способы использования информационных технологий в профессиональной деятельности.	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет способы использования информационных технологий в профессиональной деятельности.

[illegible]

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

Вопросы к экзамену
по дисциплине «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности»

1. Понятие правового и документационного обеспечения в сфере профессиональной деятельности.
2. Понятие предпринимательской деятельности, ее признаки.
3. Понятие, предмет, принципы и источники российского гражданского права.
4. Гражданские правоотношения: понятие, виды, структура.
5. Понятие и признаки юридического лица. Образование, реорганизация и прекращение деятельности юридических лиц.
6. Сделки: понятие, содержание, форма.
7. Представительство и доверенность.
8. Сроки осуществления и защиты, гражданских прав.
9. Общие положения о договорах. Публичный договор и его роль в гостиничной индустрии.
10. Порядок заключения, изменения и расторжения договора.
11. Общие положения об обязательствах. Отдельные виды обязательств.
12. Договоры применяющиеся в гостиничной сфере.
13. Защита прав потребителей.
14. Международная гостиничная конвенция и ее влияние на развитие индустрии гостеприимства в России.
15. Общие требования к правилам предоставления услуг.
16. Правовое регулирование рекламы.
17. Трудовое право как отрасль права в РФ: понятие, предмет.
18. Трудовые правоотношения. Особенности трудовых отношений в сфере гостиничного бизнеса.
19. Контроль за соблюдением законодательства о занятости и социальных гарантиях.
20. Трудовой договор: понятие, стороны, содержание, сроки, форма. Отличия от гражданско-правового договора.
21. Порядок заключения трудового договора: возрастной ценз, гарантии, необходимые документы для работы в гостинице, испытательный срок.
22. Определение оснований прекращения трудового договора. Изменение трудового договора (переводы и перемещения).
23. Понятие рабочего времени. Виды рабочего времени.
24. Учет рабочего времени. Нормальная продолжительность рабочего времени.
25. Определение понятия сокращенной продолжительности рабочего времени. Ненормированное рабочее время.
26. Понятие времени отдыха. Виды времени отдыха. Выходные дни. Отпуска.
27. Оплата труда: основные понятия, гарантии, формы.
28. Заработная плата установление, системы, порядок выплаты, ограничение удержаний.
29. Порядок исчисления средней заработной платы.
30. Гарантийные и стимулирующие выплаты.
31. Особенности материальной ответственности в гостиничной индустрии.
32. Административное право как отрасль права и его источники.
33. Административные правонарушения: понятие, признаки.
34. Ответственность при оказании услуг по размещению и проживанию

35. Понятие и виды административных взысканий.
36. Жалобы на действия должностного лица. Иск о возмещении морального вреда.
37. Конституционные нормы защиты нарушенных прав.
38. Правовые нормы защиты прав в соответствии с КоАП РФ.
39. Защита прав и законных интересов гостиниц - юридических лиц и физических лиц.
40. Документ и его функции.
41. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.
42. Требования к составлению и оформлению деловых документов.
43. Классификация и структура организационно-распорядительных документов.
44. Организационные документы.
45. Распорядительные документы.
46. Виды информационно-справочных документов.
47. Понятие и принципы организации документооборота.
48. Порядок ведения документации в гостинице.
49. Документы по трудовым отношениям.
50. Деловая речь и ее грамматические особенности.

Критерии оценки

4 балла	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии, критического восприятия информации или в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
3 балла	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов.
Менее 2 баллов	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

Дискуссия

Тема 2.2. Трудовой договор.

Тема:Порядок заключения и расторжения трудового договора.

Вопросы для обсуждения:

1. Трудовые правоотношения.
2. Трудовой договор.
3. Возрастной ценз.
4. Гарантии.
5. Испытательный срок.
6. Основания прекращения трудового договора.
7. Изменение трудового договора (переводы и перемещения).

Критерии оценки

3 балла	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации или в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
2 балла	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
Менее 1 балла	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

«Разбор конкретных ситуаций»

Тема 2.3. Рабочее время и время отдыха.

Тема: Решение ситуационных профессиональных задач..

1. Понятие рабочего времени.
2. Виды рабочего времени предусмотрены ТК РФ.
3. Режим и учет рабочего времени (понятие, порядок установления).
4. Сверхурочная работа (понятие, порядок привлечения).
5. Понятие и виды времени отдыха.
6. Виды отпусков.
7. Понятие графика отпусков и порядок его разработки.
8. Случаи предоставления отпусков без сохранения заработной платы.

Задание 1. Разрешите производственные ситуации

1. Внимательно прочитайте условие задания полностью.
2. Определите правовые нормы, которые устанавливают правомерные модели поведения субъектов права.
3. Определите, кто из участников правового отношения нарушил норму права, что необходимо сделать, чтобы защитить права, законно ли применение юридической ответственности т.д.
4. Решите ситуацию.

Задача 1. Семенова поступила на работу на швейное объединение "Софья" кладовщиком готовой продукции. В трудовом договоре был установлен 7-часовой рабочий день. Через два года работы она обратилась к работодателю с просьбой установить ей 4-часовой рабочий день, т.к. она вынуждена осуществлять уход за тяжело заболевшим отцом, проживающим с ней в одной квартире. При этом, Семенова предоставила все необходимые документы. Однако работодатель отказал ей в удовлетворении просьбы, предложив уволиться по собственному желанию.

Правомерны ли действия работодателя? Ответ обоснуйте.

Задача 2. В соответствии с графиком отпусков, действующим в организации, токарь 5 разряда Иванов должен был пойти в отпуск на 28 календарных дней с первого июля 2019г.. В связи с тем, что организация получила дополнительную финансовую поддержку для выполнения важного заказа, работодатель сообщил Михайлову, что в указанный период отпуск предоставить ему нельзя, т.к. выполнение полученного заказа невозможно без квалифицированных рабочих на его участке. **Правомерны ли действия работодателя? Как должен быть урегулирован данный вопрос? Ответ мотивируйте.**

Задача 3. Преподаватель техникума Иванова ушла в отпуск по графику с 07 июля на 56 календарных дней. 30 июля она была доставлена в стационар с гипертоническим кризом, где пролежала 10 дней.

Как следует решить вопрос о дальнейшем использовании отпуска?

Критерий оценивания:

Критерий	Балл
Студент выступает с проблемным вопросом	0,5
Высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы оппонентов	1
Демонстрирует предварительную информационную готовность к обсуждению	1
Грамотно и четко формулирует вопросы к выступающему	0,5
Итоговый максимальный балл	3

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

«Круглый стол»

Тема 3.1. Административные правонарушения и административная ответственность

Тема: Правонарушения и ответственность персонала гостиницы при оказании услуг по размещению и проживанию постояльцев.

1. Правила предоставления гостиничных услуг.
2. Нарушение требований законодательства о предоставлении гостиничных услуг.
3. Административная ответственность.

Критерий оценивания:

Критерий	Балл
Студент выступает с проблемным вопросом	0,5
Высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы оппонентов	1
Демонстрирует предварительную информационную готовность к обсуждению	1
Грамотно и четко формулирует вопросы к выступающему	0,5
Итоговый максимальный балл	3

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

«Проблемная лекция»

Тема 4.1. Делопроизводство и общие нормы оформления документов

Тема: Основная нормативная документация, регулирующая взаимоотношения гостиниц и потребителей. Требования к оформлению документов.

1. Правовое регулирование партнерских отношений в гостиничном бизнесе.
2. Общие требования к документационному обеспечению управления в индустрии гостеприимства.
3. Стандарты, нормы и правила ведения документации в гостиничном бизнесе.
4. Роль и значение делопроизводства в системе управления гостиницей.
5. Система документооборота; характеристика основной нормативной документации, регулирующей взаимоотношения гостиниц и потребителей.

Критерий оценивания:

Критерий	Балл
Студент выступает с проблемным вопросом	0,5
Высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы оппонентов	1
Демонстрирует предварительную информационную готовность к обсуждению	1
Грамотно и четко формулирует вопросы к выступающему	0,5
Итоговый максимальный балл	3

Фонд тестовых заданий
Трудовое право

1. Нормальная продолжительность рабочего времени работников в учреждении не может превышать:

- 1) 36 часов в неделю;
- 2) 40 часов в неделю;
- 3) 48 часов в неделю;
- 4) 50 часов в неделю.

2. Работники имеют право расторгнуть трудовой договор, заключенный на неопределенный срок, предупредив об этом работодателя письменно:

- 1) за 2 дня;
- 2) за 2 недели;
- 3) за 1 месяц;
- 4) за 3 месяца.

3. Ежегодный основной оплачиваемый отпуск предоставляется работникам продолжительностью не менее:

- 1) 28 календарных дней;
- 2) 30 рабочих дней;
- 3) 42 календарных дня;
- 4) 48 рабочих дней

4. За нарушения трудовой дисциплины работодатель имеет право применить следующие дисциплинарные взыскания:

- 1) предупреждение, лишение премии, исправительные работы, выговор;
- 2) замечание, выговор, увольнение;
- 3) предупреждение, замечание, отстранение от работы;
- 4) замечание, предупреждение, штраф, выговор.

5. Прием на работу оформляется:

- 1) в устной форме;
- 2) в устной или письменной - по соглашению сторон;
- 3) в письменной форме;
- 4) правильный ответ отсутствует

6. Трудовой договор заключается:

- 1) в письменной форме;
- 2) в устной или письменной форме;
- 3) по соглашению работника и работодателя в устной или письменной форме;
- 4) как решит профком.

7. При увольнении работника выплата всех сумм, причитающихся ему от учреждения, производится:

- 1) через неделю после увольнения;
- 2) в день увольнения;
- 3) когда будут деньги в кассе;
- 4) по усмотрению работодателя.

8. Срок испытания при приеме на работу не может превышать:

- 1) 1 недели;
- 2) 2-х недель;

- 3) 2-х месяцев;
- 4) 3-х месяцев.

9. Трудовое право регулирует следующие вопросы:

- 1) брака и семьи;
- 2) в области исполнительной власти;
- 3) связанные с совершением преступлений и установлением уголовной ответственности;
- 4) в области отношений работника и работодателя по поводу использования способности работника к труду.

10. Заработная плата должна выплачиваться:

- 1) один раз в месяц;
- 2) не реже чем каждые полмесяца;
- 3) не реже чем один раз в неделю;
- 4) верный ответ отсутствует

11. Прием работника на работу оформляется:

- 1) постановлением;
- 2) указом;
- 3) инструкцией;
- 4) приказом

12. При увольнении работника работодатель обязан выдать ему трудовую книжку:

- 1) в день увольнения;
- 2) через неделю после увольнения;
- 3) через месяц после увольнения;
- 4) по усмотрению работодателя.

13. К работе в ночное время не допускаются:

- 1) только беременные женщины
- 2) только несовершеннолетние;
- 3) беременные женщины и несовершеннолетние;
- 4) верный ответ отсутствует

14. Общим выходным днем в РФ является:

- 1) среда;
- 2) суббота;
- 3) воскресенье;
- 4) понедельник день тяжелый

15. Отзыв работника из отпуска возможен:

- 1) только с согласия работника;
- 2) без согласия работника;
- 3) без согласия работника, но с согласия профкома;
- 4) верный ответ отсутствует

16. Действия, регулируемые трудовым правом:

- 1) выплата заработной платы;
- 2) купля-продажа товаров;
- 3) заключение брачного договора;
- 4) расторжение брака.

17. Необоснованный отказ в приеме на работу:

- 1) запрещается;
- 2) разрешается;
- 3) разрешается в исключительных случаях;
- 4) верный ответ отсутствует

18. Основным документом о трудовой деятельности и трудовом стаже работника является:

- 1) трудовая книжка;
- 2) паспорт;

- 3) диплом;
- 4) сертификат специалиста

19. Оплачиваемый отпуск должен предоставляться работнику:

- 1) ежегодно;
- 2) один раз в 1,5 года;
- 3) один раз 2 года;
- 4) в сроки, определяемые работодателем.

20. Не допускается замена отпуска денежной компенсацией:

- 1) всем работникам;
- 2) только беременным женщинам;
- 3) только несовершеннолетним работникам;
- 4) беременным женщинам, несовершеннолетним работникам, а также работникам, занятым на тяжелых работах и работах с вредными и (или) опасными условиями труда.

21. Условия трудового договора могут быть изменены:

- 1) по инициативе работодателя
- 2) только по соглашению работника и работодателя;
- 3) по инициативе профсоюзной организации;
- 4) по инициативе местной администрации

22. При расторжении трудового договора в связи с ликвидацией организации либо сокращением численности или штата работников организаций, увольняемому работнику выплачивается:

- 1) выходное пособие;
- 2) премия;
- 3) аванс;
- 4) отпускные

23. Основной источник трудового права:

- 1) Кодекс РФ об административных правонарушениях;
- 2) Гражданский кодекс РФ;
- 3) Семейный кодекс РФ;
- 4) Трудовой кодекс РФ

24. До применения дисциплинарного взыскания работодатель должен затребовать от работника:

- 1) устное объяснение проступка работника;
- 2) письменное объяснение проступка работника;
- 3) свидетелей, подтверждающих невиновность работника;
- 4) верный ответ отсутствует

25. За каждый дисциплинарный проступок может быть применено:

- 1) только одно взыскание;
- 2) два взыскания;
- 3) несколько взысканий;
- 4) верный ответ отсутствует

26. Продолжительность перевода на другую работу для замещения отсутствующего работника не может превышать:

- 1) двух месяцев в рабочем году;
- 2) трех недель в течение календарного года;
- 3) одного месяца;
- 4) одного месяца в течение календарного года.

27. Трудовые книжки ведутся на всех работников, работающих в учреждении:

- 1) свыше 2 дней;
- 2) свыше 5 дней;
- 3) свыше 7 дней;

4) свыше 10 дней.

28. Ночным по Трудовому кодексу РФ считается время:

- 1) с 18 часов вечера до 7 часов утра;
- 2) с 20 часов вечера до 6 часов утра;
- 3) с 22 часов вечера до 6 часов утра;
- 4) с 22 часов вечера до 7 часов утра.

29. Срочный трудовой договор заключается на срок не более:

- 1) 1-года;
- 2) 3-х лет;
- 3) в 5 лет;
- 4) в 7 лет.

30. Трудовые споры, возникающие между работодателем и работниками, рассматриваются:

- 1) районными (городскими) судами, арбитражным судом, краевыми судами;
- 2) комиссиями по трудовым спорам, прокуратурой, ОВД;
- 3) краевыми судами, адвокатурой, мировыми судьями;
- 4) комиссиями по трудовым спорам, государственными инспекциями по труду, районными (городскими) судами.

31. В случае, когда заявление работника об увольнении по ст. 80 Трудового кодекса РФ обусловлено невозможностью продолжения работы, работодатель расторгает трудовой договор:

- 1) в срок, о котором просит работник;
- 2) В 3 дня;
- 3) В 7 дней;
- 4) В 5-дневный срок.

32. Заключение трудового договора допускается с лицами, достигшими возраста:

- 1) в 16 лет;
- 2) в 17 лет;
- 3) в 18 лет;

33. Прогул - это отсутствие на работе без уважительных причин:

- 1) более 2-х часов;
- 2) более 4-х часов;
- 3) в пределах 3-х часов;
- 4) в пределах 4-х часов.

34. Неполное рабочее время может устанавливаться:

- 1) по усмотрению работодателя;
- 2) по требованию работника;
- 3) по согласованию с профкомом;
- 4) по соглашению между работником и работодателем.

Административное право

35. Обязано ли лицо, привлекаемое к административной ответственности, доказывать свою невиновность?

- а) Да;
- б) Нет.

36. Административный арест заключается в содержании нарушителя в условиях изоляции от общества и устанавливается на срок...

- а) до пятнадцати суток, а за нарушение требований режима чрезвычайного положения или режима в зоне проведения контртеррористической операции до тридцати суток.
- б) до тридцати суток, а за нарушение требований режима чрезвычайного положения или режима в зоне проведения контртеррористической операции до девяноста суток;

в) до пятнадцати суток, а за нарушение требований режима чрезвычайного положения или режима в зоне проведения контртеррористической операции до девяноста суток.

37. По общему правилу, лицо, совершившее административное правонарушение, подлежит ответственности на основании закона...

- а) действовавшего во время и по месту совершения административного правонарушения.
- б) действовавшего во время и по месту момента совершения правосудия.

38. Административной ответственности подлежит лицо, достигшее к моменту совершения административного правонарушения возраста...

- а) четырнадцать лет;
- б) шестнадцать лет..
- в) восемнадцать лет.

39. Привлечение к административной или уголовной ответственности физического лица...

- а) освобождает от административной ответственности за данное правонарушение юридическое лицо;
- б) не освобождает от административной ответственности за данное правонарушение юридическое лицо

40. Административным правонарушением признается...

- а) виновное действие (бездействие) физического лица, за которое законодательством об административных правонарушениях установлена административная ответственность;
- б) противоправное, виновное действие (бездействие) физического или юридического лица, за которое законодательством об административных правонарушениях установлена административная ответственность.

41. Предусмотрена ли КоАП РФ денежное возмещение за конфискацию орудия совершения или предмета административного правонарушения?

- а) да;
- б) нет.

42. Иностранные граждане, лица без гражданства и иностранные юридические лица, совершившие на территории Российской Федерации административные правонарушения...

- а) не подлежат административной ответственности;
- б) подлежат административной ответственности в рамках специальных международных актов;
- в) подлежат административной ответственности на общих основаниях.

43. Административный арест назначается...

- а) полномочным административным органом;
- б) должностным лицом;
- в) судом.

44. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях принят...

- а) 30 декабря 2002 г.;
- б) 30 декабря 2001 г.;
- в) 30 декабря 1999 г.

45. Дисквалификация устанавливается на срок...

- а) от года до десяти лет;
- б) до десяти лет;
- в) от шести месяцев до трех лет.

46. Подлежат ли административной ответственности по действующему законодательству юридические лица?

- а) Да.
- б) Нет;
- в) Только частные предприниматели.

47. Юридическое лицо признается виновным в совершении административного правонарушения, если будет установлено...

- а) что руководством юридического лица не были приняты все зависящие от него меры по соблюдению норм административного законодательства;
- б) что у него имелась обязанность по соблюдению правил и норм, которые были нарушены, но данным лицом не были приняты все зависящие от него меры по их соблюдению;
- в) что у него имелась возможность для соблюдения правил и норм, за нарушение предусмотрена административная ответственность, но данным лицом не были приняты все зависящие от него меры по их соблюдению.

Документационное обеспечение

48. В раздел общие положения документа входят:

- а) цели и задачи
- б) формы и методы управления
- в) конкретные обязанности

49. На каком документе не ставится реквизит наименование вида документа

- а) Уставе
- б) должностной инструкции
- в) письме

50. Гриф утверждения ставится

- а) в верхнем правом углу
- б) в нижнем правом углу
- в) в нижнем левом углу

51. К основным регламентирующим работу службы ДОУ документам относят

- а) инструкция по делопроизводству
- б) квалификационный справочник должностей
- в) табель унифицированных форм документов

52. Какой вид распорядительного документа издается единолично руководителем

- а) постановление
- б) решение
- в) распоряжение

53. Количество реквизитов нового ГОСТа по сравнению с предыдущим

- а) больше на два реквизита
- б) больше на один реквизит
- в) меньше на два реквизита

54. В обработку входящего документа этот этап не входит

- а) рассмотрение
- б) вскрытие конвертов
- в) согласование

55. Последний этап работы с документами называется

- а) сдачей в музей
- б) сдачей в архив
- в) опубликование во всех российских газетах

56. Внутреннее согласование называется

- а) виза
- б) отметка о заверении
- в) утверждение

57. Какая форма работы с документами подходит для организаций, деятельность которых требует особенно тщательной защиты информации

- а) централизованная
- б) смешанная
- в) децентрализованная

58. Вид организационного документа, который определяет порядок образования, структуру и организацию работы предприятия

- а) устав
- б) инструкция
- в) положение

59. К внутреннему документообороту относят

- а) официальные письма
- б) внешние докладные записки, справки
- в) приказы, распоряжения организации

60. С какого момента распорядительный документ вступает в силу

- а) с момента создания
- б) с момента подписания
- в) с момента утверждения

61. Реквизит – это

- а) способ создания документа
- б) материальный объект с информацией
- в) обязательный элемент оформления официального документа

62. Какой реквизит располагается в левом нижнем углу

- а) гриф утверждения
- б) виза
- в) гриф ограничения

63. К группе входящих документов можно отнести

- а) деловые письма
- б) организационные документы
- в) приказы организации

64. Что представляет циркулярное письмо

- а) информация одного содержания предназначена для большого количества адресатов
- б) информация одного содержания предназначена для одного адресата
- в) информация разного содержания предназначена для большого количества адресатов

65. На каком документе нет грифа утверждения

- а) приказе
- б) положении
- в) уставе

66. Сколько адресатов может содержать один документ

- а) четыре
- б) шесть
- в) два

67. Комплекс документов, регулирующих деятельность организаций

- а) распорядительные документы
- б) организационные документы
- в) информационно-справочные документы

68. Нормативный документ, определяющий фонд заработной платы сотрудников организации

- а) должностная инструкция
- б) штатное расписание
- в) Устав

69. Контроль за сроками исполнения документов осуществляет

- а) работник отдела кадров
- б) работник службы ДОУ
- в) руководитель организации

70. Какие документы минуют стадию проекта

- а) докладные записки
- б) приказы
- в) справки

71. Текущий контроль осуществляется

- а) в начале исполнения документов
- б) в конце исполнения документов
- в) в течение всего периода исполнения документов

72. На каком документе не ставится реквизит наименование вида документа

- а) письме
- б) должностной инструкции
- в) Уставе

73. Какой документ составляется при нарушении трудовой или общественной дисциплины

- а) объяснительная записка
- б) докладная записка
- в) служебная записка

74. Совокупность документов, связанных между собой называется

- а) документооборот
- б) дело
- в) документирование

75. Какие вопросы рассматриваются в распоряжении

- а) наиболее важные вопросы деятельности организации
- б) вопросы, связанные с выполнением приказов
- в) оперативные вопросы деятельности

76. К категориям специалистов службы ДОУ относят

- а) делопроизводителя
- б) корректора
- в) стенографистку

77. Предварительное рассмотрение документов включает

- а) распределение документов на рассмотрение руководителю и в структурные подразделения
- б) проверку правильности адресования
- в) согласование документа

78. Один из государственных реквизитов

- а) резолюция
- б) рекламация
- в) резорбция

79. Какую информацию содержит раздел Устава «Общие положения»

- а) структура организации
- б) права и обязанности должностных лиц
- в) цели и задачи организации

80. Каким органом издается решение

- а) коллегиальным
- б) зависит от организационно-правовой формы
- в) единолично руководителем

81. Выбор формы организации работы с документами зависит от

- а) структуры организации
- б) объема документооборота
- в) организационно-правовой формы

82. Какие из перечисленных документов относятся к организационным

- а) письмо, положение
- б) устав, инструкция
- в) устав, указ

83. Документ, регламентирующий деятельность сотрудников организации

- а) устав
- б) должностная инструкция
- в) приказ

84. Документ не бывает без

- а) паспортных данных составителя
- б) государственных реквизитов
- в) видеосопровождения

Ответы:

вопрос	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.
ответ	2	2	1	2	3	1	2	4	4	2	4	1	3	3
вопрос	15.	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.	26.	27.	28.
ответ	1	1	1	1	1	4	2	1	4	2	1	1	2	3
вопрос	29.	30.	31.	32.	33.	34.	35.	36.	37.	38.	39.	40.	41.	42.
ответ	3	4	1	1	2	4	б	а	а	б	б	б	б	в
вопрос	43.	44.	45.	46.	47.	48.	49.	50.	51.	52.	53.	54.	55.	56.
ответ	в	б	в	а	в	а	в	а	а	в	б	в	б	а
вопрос	57.	58.	59.	60.	61.	62.	63.	64.	65.	66.	67.	68.	69.	70.
ответ	в	а	в	б	в	б	а	а	а	а	а	б	б	а
вопрос	71.	72.	73.	74.	75.	76.	77.	78.	79.	80.	81.	82.	83.	84.
ответ	в	а	а	а	в	б	а	а	в	а	б	б	б	б

При проведении тестирования оценка результатов проводится следующим образом:

- оценка «отлично (9-10 баллов)» - 80-100 %
- оценка «хорошо (7-8 баллов)» - 65-79 %
- оценка «удовлетворительно (5-6) » - 51-64 %
- оценка «неудовлетворительно (менее 5 баллов)» – менее 51%.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**Нижегородский государственный инженерно-экономический университет
(ГБОУ ВО НГИЭУ)**

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра Сервиса

Утверждаю:
Проректор по учебной работе
Ж. В. Касимова
«20» июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине **«Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия»**
специальность 43.02.14 «Гостиничное дело» (квалификация «специалист по гостеприимству»)
базовая подготовка

курс 4
семестр 7,8
форма обучения - очная

Воротынец
2019 г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ИСТОРИЯ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины «Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия» является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Программа направлена на формирование следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

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

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

ОК10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.

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

ПК 1.2. Организовывать работу 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.

Программа учебной дисциплины «Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия» может быть использована в дополнительном профессиональном образовании социально-экономической направленности.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина «Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия» относится к дисциплинам общепрофессионального цикла.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Цель: формирование знаний и навыков в области управления экономикой предприятия.

В результате изучения учебной дисциплины «Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия» обучающийся должен **уметь**:

- определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;
- планировать и прогнозировать продажи;
- выстраивать систему стимулирования работников службы приема и размещения;
- управлять материально-производственными запасами;
- применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
- выстраивать систему стимулирования работников службы питания;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- выстраивать систему стимулирования работников службы питания;
- применять принципы ценообразования и подходы к ценообразованию;
- применять методы максимизации доходов гостиницы;
- анализировать результаты деятельности структурных подразделений гостиницы;
- применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений гостиницы;
- вести необходимую, бухгалтерскую отчетность;
- заполнять первичные документы, составлять график документооборота;
- вести учёт выручки от услуг по проживанию, отражать выручку от внебюджетных доходов;
- отражать операции по бронированию номеров;
- вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц;
- тактично и логично аргументировать свое мнение и позицию при взаимодействии с коллегами и клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов в профессиональной деятельности;
- применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей;
- составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями.

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

- виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;
- методы и формы оплаты труда;
- виды и формы стимулирования труда;
- тарифные планы и тарифную политику гостиничного предприятия;
- принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда;
- принципы управления материально-производственными запасами;
- содержание эксплуатационной программы гостиницы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена;
- принципы ценообразования и подходы к ценообразованию;
- номенклатуру основных и дополнительных услуг гостиницы;
- методы определения эффективности работы структурных подразделений гостиницы;
- хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- методы управления доходами гостиницы;

- основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов;
- виды отчетности по продажам; учет и порядок ведения кассовых операций;
- формы безналичных расчетов;
- содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия;
- характеристики документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов.

1.4. Количество часов, отведенных на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 144 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 132 часа; самостоятельной работы обучающегося 4 часа.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов		
	Всего	7 семестр	8 семестр
Максимальная учебная нагрузка (всего)	144	80	64
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	132	78	54
в том числе:			
Практическое занятие	70	40	30
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	4	2	2
<i>Промежуточная аттестация в формах:</i>			
- Дифференцированного зачета		*	
- Экзамена			8

2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины «Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
РАЗДЕЛ 1. ЭКОНОМИКА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ		80	
Тема 1.1. Отраслевые особенности сферы гостеприимства.	Основные понятия: отрасль, предприятие. Роль отрасли гостеприимства в современной экономике.	2	1
	Особенности производства и реализации гостиничной услуги. Сущность и специфика гостиничной услуги. Гостиничный продукт, составляющие гостиничного продукта.	2	1
	Практическое занятие № 1. Отраслевые особенности сферы гостеприимства. Современное состояние и перспективы развития отрасли.	2	2
	Практическое занятие № 2. Система планов гостиничного предприятия. Текущий план предприятия гостеприимства.	2	2
Тема 1.2. Экономические основы организации предприятий отрасли гостеприимства.	Организация (предприятие) как первичный, главный и самостоятельный элемент экономической системы. Основы организации предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе.	2	1
	Формы управления организациями в гостиничной отрасли.	2	1
	Практическое занятие № 3. Понятие и содержание производственной (эксплуатационной) программы гостиницы.	2	2
Тема 1.3. Экономические основы функционирования предприятия (организации) отрасли гостеприимства.	Основы внутрифирменного планирования в современных условиях хозяйствования. Методы и принципы планирования. Система планов гостиничного предприятия. Текущий план предприятия гостеприимства.	2	1
	Структура доходов. Основные факторы, определяющими доход гостиничного предприятия (загрузка номерного фонда и цены на гостиничные услуги (стоимость номера, питания, дополнительных услуг)).	2	1
	Понятие и содержание производственной (эксплуатационной) программы гостиницы. Факторы формирования эксплуатационной программы. Планирование эксплуатационной программы. Показатели эксплуатационной программы.	2	1
	Практическое занятие № 4. Расчет пропускной способности гостиницы и коэффициента использования номерного фонда.	4	2
	Практическое занятие № 5. Расчет объема реализации основных услуг. Расчет объема реализации дополнительных услуг.	2	2

	Самостоятельная работа: Определение примерных тарифов на основные и дополнительные услуги, оказываемые отелями различных категорий на основе данных справочной литературы и сети Интернет.	2	3
Тема 1.4. Экономические ресурсы предприятия.	Производственные фонды предприятий отрасли гостеприимства. Имущество и капитал предприятия.	2	1
	Основные фонды гостиничного предприятия.	1	1
	Нематериальные активы.	1	1
	Оборотные средства гостиничного предприятия, характеристика и состав оборотных средств, источники формирования и показатели использования, оценка потребности в оборотных средствах.	1	1
	Капитальные вложения и их эффективность.	1	1
	Практическое занятие № 6. Расчет среднегодовой стоимости основных фондов.	2	2
	Практическое занятие № 7. Показатели использования основных производственных фондов предприятий гостиничной отрасли. Расчет показателей эффективности использования основных фондов: фондоотдачи, фондоемкости, фондовооруженности.	4	2
Тема 1.5. Трудовые ресурсы гостиничного предприятия.	Практическое занятие № 8. Оценка потребности в оборотных средствах.	2	2
	Структура трудовых ресурсов и кадрового состава гостиничного предприятия.	2	1
	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда.	2	1
	Практическое занятие № 9. Планирование фонда рабочего времени и численности персонала.	4	2
	Практическое занятие № 10. Планирование фонда заработной платы.	2	2
Тема 1.6. Издержки гостиничного предприятия.	Практическое занятие № 11. Расчет заработной платы.	2	2
	Структура расходов (издержек). Классификация издержек на выполнение услуг гостеприимства.	1	1
Тема 1.7. Цены и ценовая политика на предприятиях гостиничной индустрии.	Управление издержками гостиничного предприятия. Принципы системы управления издержками. Факторы, влияющие на формирование издержек.	1	1
	Сущность экономической категории «цена». Состав цены. Методы формирования ценовой политики предприятий гостиничной индустрии. Механизмы ценообразования на услуги гостиничных предприятий. Видов тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия.	4	1
	Затратные подходы в формировании цены продукции (услуг) предприятий гостиничной индустрии. Рыночные или маркетинговые методы в формировании цены на продукцию (услуги) предприятий гостиничной отрасли.	2	1

	Практическое занятие № 12. Определение цены по системе «Директ-костинг»	2	2
	Практическое занятие № 13. Расчет заработной платы.	2	2
Тема 1.8. Показатели эффективности функционирования предприятий гостиничной индустрии.	Основные показатели эффективности функционирования предприятия гостиничной индустрии. Прибыль предприятия гостиничного комплекса. Сущность экономической категории «прибыль». Рентабельность.	2	1
	Специфические показатели оценки экономической эффективности гостиничного предприятия.	2	1
	Практическое занятие № 14. Расчет чистой прибыли и рентабельности.	2	2
	Практическое занятие № 15. Расчет коэффициента заповняемости гостиницы, прибыль с гостя, норма прибыли номерного фонда, норма прибыли ресторанов и баров, норма прибыли дополнительных услуг.	4	2
Тема 1.9. Управление доходами от продаж в гостиничном бизнесе.	Стратегии управления доходами гостиницы. Факторы, влияющие на объем и уровень продаж гостиничных услуг.	1	1
	Технологии максимизации доходов.	1	1
	Дифференцированный зачет	2	3
ВСЕГО ЧАСОВ ЗА 7 СЕМЕСТР: лекции-38 часов, практические занятия-38 часов, самостоятельная работа-2 часа, дифференцированный зачет-2 часа.			
РАЗДЕЛ 2. БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЕТ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ.		56	
Тема 2.1. Теоретические и методологические основы организации бухгалтерского учета.	Система нормативного регулирования бухгалтерского учета и отчетности в гостиничном предприятии.	2	11
	Организация бухгалтерского учета и отчетности в гостинице. Учётная политика гостиницы и правила документооборота. Методы учёта доходов. Основные бухгалтерские документы и требования к оформлению отчётной бухгалтерской документации. Формы первичного учёта.	4	1
	Учет и порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов.	2	1
	Практическое занятие № 16. Содержание бухгалтерской отчетности. Баланс. Строение и содержание бухгалтерского баланса.	4	2
	Практическое занятие № 17. Корреспонденция счетов. Бухгалтерские проводки, их классификация.	4	2
	Практическое занятие № 18. Порядок оценки и калькуляции. Основы стоимостного отражения затрат на предприятии и в его структурных подразделениях.	4	2
	Учёт реализации гостиничных услуг по видам предоставляемых услуг. Отражение выручки от оказания услуг по проживанию в бухгалтерском и налоговом учете.	4	1

Тема 2.2. Бухгалтерский и налоговый учет доходов гостиниц.	Отражение выручки от оказания дополнительных услуг в бухгалтерском и налоговом учете.	2	1
	Внереализационные доходы гостиниц.	2	1
	Учёт операций в общественном питании. Первичные учётные документы в общественном питании.	4	1
	Практическое занятие № 19. Учет выручки от услуг по проживанию. Заполнение первичных документов. Отражение операций по бронированию номеров.	6	2
	Практическое занятие № 20. Учет внереализационных доходов. Отражение сумм возмещаемого ущерба клиентами.	4	2
	Самостоятельная работа: Подготовка к контрольной работе	2	3
Тема 2.3. Бухгалтерский и налоговый учёт расходов гостиниц.	Особенности учёта расходов в составе расходов на гостиничном предприятии.	2	2
	Учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц.	2	1
	Практическое занятие № 21. Учет постельного белья, моющих средств, нормы списания посуды, расходы на форменную одежду, ремонт, рекламу, благоустройство и приобретение многолетних насаждений.	6	2
	Практическое занятие № 22. Итоговая контрольная работа	2	3
	ЭКЗАМЕН	8	3
ВСЕГО ЧАСОВ ЗА 8 СЕМЕСТР: лекции-24 часа, практические занятия-30 часов, самостоятельная работа-2 часа, экзамен-8 часов.		64 ч	
ВСЕГО ЧАСОВ ПО КУРСУ: лекции-62 часа, практические занятия-70 часов, самостоятельная работа-4 часа, экзамен-8 часов.		144 ч	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- 3.–продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебных кабинетов «Экономики и предпринимательства» и «Бухгалтерского учета».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест: учебная мебель, программное обеспечение, мультимедийные презентации лекционного материала.

Технические средства обучения: видеопроекторное оборудование для презентаций, экран, компьютер с доступом к сети Интернет.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Скобкин С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе: учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 373 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09811-2. Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/475149>
2. Агеева, О. А. Бухгалтерский учет : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. А. Агеева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 273 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08720-8. Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/471338>

Дополнительная литература:

1. Агеева, О. А. Бухгалтерский учет : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. А. Агеева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 273 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08720-8. История России. XVII-XIX века: Часть 2.: учебник / А.Н. Сахаров, А.Н. Боханов. – М.: Русское слово-РС, 2009. – 480с.

3.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. <http://www.consultant.ru>- Компьютерная справочная правовая система в России
2. <http://garant.ru>- Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации
3. <http://www.aup.ru> - Административно-Управленческий Портал по вопросам экономики, финансов, менеджмента и маркетинга на предприятии.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, рефератов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Студент должен знать: - виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения	Тема 1.1. Отраслевые особенности сферы гостеприимства. Тема 1.2. Экономические основы организации предприятий отрасли гостеприимства.	Дискуссия Разбор конкретных ситуаций (решение ситуационных задач)

гостиницы и других средств размещения; - методы и формы оплаты труда; тарифные планы и тарифную политику гостиничного предприятия; - содержание эксплуатационной программы гостиницы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена; - методы определения эффективности работы структурных подразделений гостиницы; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов; формы безналичных расчетов; - характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов.	Тема 1.3. Экономические основы функционирования предприятия (организации) отрасли гостеприимства. Тема 1.4. Экономические ресурсы предприятия. Тема 1.7. Цены и ценовая политика на предприятиях гостиничной индустрии. Тема 2.1. Теоретические и методологические основы организации бухгалтерского учета. Тема 2.3. Бухгалтерский и налоговый учёт расходов гостиниц.	«Круглый стол» Разбор конкретных ситуаций (решение ситуационных задач) Решение задач, разбор конкретных ситуаций (решение ситуационных задач) Дискуссия Решение задач, разбор конкретных ситуаций (решение ситуационных задач)
Студент должен уметь: - определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения; - планировать и прогнозировать продажи; выстраивать систему стимулирования работников службы приема и размещения;	Тема 1.2. Экономические основы организации предприятий отрасли гостеприимства. Тема 1.3. Экономические основы функционирования предприятия (организации) отрасли гостеприимства. Тема 1.4. Экономические ресурсы предприятия.	Разбор конкретных ситуаций (решение ситуационных задач) «Круглый стол» Разбор конкретных ситуаций (решение ситуационных задач)

- управлять материально-производственными запасами; применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - применять методы максимизации доходов гостиницы; вести необходимую, бухгалтерскую отчетность; заполнять первичные документы, составлять график документооборота; - вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц; применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей; составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями.	Тема 1.7. Цены и ценовая политика на предприятиях гостиничной индустрии. Тема 2.3. Бухгалтерский и налоговый учёт расходов гостиниц.	Решение задач, разбор конкретных ситуаций (решение ситуационных задач) Решение задач, разбор конкретных ситуаций (решение ситуационных задач)

**Взаимосвязь компетенций с учебным материалом
и вопросами итогового контроля знаний студентов**

Компетенции	Темы	Формы и методы контроля и оценки компетенции.
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Тема 1.2. Экономические основы организации предприятий отрасли гостеприимства.	Разбор конкретных ситуаций (решение ситуационных задач)
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Тема 1.8. Показатели эффективности функционирования предприятий гостиничной индустрии.	Круглый стол»
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тема 1.7. Цены и ценовая политика на предприятиях гостиничной индустрии.	Решение задач, разбор конкретных ситуаций (решение ситуационных задач)

ОК10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.	Тема 1.2. Экономические основы организации предприятий отрасли гостеприимства.	Разбор конкретных ситуаций (решение ситуационных задач)
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Тема 1.8. Показатели эффективности функционирования предприятий гостиничной индустрии.	Тестирование
ПК 1.2. Организовывать работу службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Тема 1.8. Показатели эффективности функционирования предприятий гостиничной индустрии.	Тестирование
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	Тема 1.5. Трудовые ресурсы гостиничного предприятия.	Тестирование
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	Тема 1.7. Цены и ценовая политика на предприятиях гостиничной индустрии.	Решение задач, разбор конкретных ситуаций (решение ситуационных задач)
ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Тема 1.9. Управление доходами от продаж в гостиничном бизнесе.	Тестирование
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Тема 1.5. Трудовые ресурсы гостиничного предприятия.	Тестирование
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Тема 1.2. Экономические основы организации предприятий отрасли гостеприимства.	Разбор конкретных ситуаций (решение ситуационных задач)
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Тема 1.5. Трудовые ресурсы гостиничного предприятия.	Тестирование
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Тема 1.4. Экономические ресурсы предприятия.	Разбор конкретных ситуаций (решение ситуационных задач)
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Тема 1.7. Цены и ценовая политика на предприятиях гостиничной индустрии.	Решение задач, разбор конкретных ситуаций (решение ситуационных задач)
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Тема 1.7. Цены и ценовая политика на предприятиях гостиничной индустрии.	Решение задач, разбор конкретных ситуаций (решение ситуационных задач)

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Тема 1.8. Показатели эффективности функционирования предприятий гостиничной индустрии.	Тестирование

5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРАКТИВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид занятия	Используемый метод
1	Тема 1.1. Отраслевые особенности сферы гостеприимства.	2	Практическое занятие № 1. Отраслевые особенности сферы гостеприимства. Современное состояние и перспективы развития отрасли.	Дискуссия
		2	Практическое занятие № 2. Система планов гостиничного предприятия. Текущий план предприятия гостеприимства.	Дискуссия
2	Тема 1.2. Экономические основы организации предприятий отрасли гостеприимства.	2	Практическое занятие № 3. Понятие и содержание производственной (эксплуатационной) программы гостиницы.	Разбор конкретных ситуаций (решение ситуационных задач)
3	Тема 1.3. Экономические основы функционирования предприятия отрасли гостеприимства.	2	Практическое занятие № 4. Расчет пропускной способности гостиницы и коэффициента использования номерного фонда.	«Круглый стол»
		2	Практическое занятие № 5. Расчет объема реализации основных услуг. Расчет объема реализации дополнительных услуг.	«Круглый стол»
4	Тема 1.4. Экономические ресурсы предприятия.	2	Практическое занятие № 6. Расчет среднегодовой стоимости основных фондов.	Разбор конкретных ситуаций (решение ситуационных задач)
		4	Практическое занятие № 7. Показатели использования основных производственных фондов предприятий гостиничной отрасли. Расчет показателей эффективности использования основных фондов: фондоотдачи, фондоемкости, фондовооруженности.	Разбор конкретных ситуаций (решение ситуационных задач)

5	Тема 1.7. Цены и ценовая политика на предприятиях гостиничной индустрии.	2	Практическое занятие № 12. Определение цены по системе «Директ-костинг»	Решение задач, разбор конкретных ситуаций (решение ситуационных задач)
		2	Практическое занятие № 13. Расчет заработной платы.	Решение задач, разбор конкретных ситуаций (решение ситуационных задач)
6.	Тема 2.1. Теоретические и методологические основы организации бухгалтерского учета.	4	Практическое занятие № 16. Содержание бухгалтерской отчетности. Баланс. Строение и содержание бухгалтерского баланса.	Дискуссия
		4	Практическое занятие № 17. Корреспонденция счетов. Бухгалтерские проводки, их классификация.	Дискуссия
		4	Практическое занятие № 18. Порядок оценки и калькуляции. Основы стоимостного отражения затрат на предприятии и в его структурных подразделениях.	Дискуссия
7.	Тема 2.3. Бухгалтерский и налоговый учёт расходов гостиниц.	6	Практическое занятие № 19. Учет выручки от услуг по проживанию. Заполнение первичных документов. Отражение операций по бронированию номеров.	Решение задач, разбор конкретных ситуаций (решение ситуационных задач)
Итого процент занятий, проводимых в интерактивных формах $38/132 \cdot 100 = 28,7\%$				

Промежуточная аттестация проводится в форме зачёта с оценкой в 7 семестре и экзамена в 8 семестре. Для подготовки к ответу дается не менее 30 минут.

При этом оценка знаний студентов осуществляется в балльно-рейтинговой системе учетом:

- текущего контроля
- работы на практических занятиях (выполнение практических работ, подготовку презентаций, ответы на устные вопросы);
- рубежного контроля (электронное тестирование);
- промежуточной аттестации (зачет с оценкой, экзамен).

Распределение максимальных баллов по видам контроля

Вид контроля	Баллы
Текущий контроль:	70 баллов
Посещение занятий (1 балл за 1 занятие, не более 24 баллов)	24 баллов
Выполнение всех практических работ (1 балл за 1 работу)	22 баллов
Текущая оценка знаний (не более 3 баллов за 1 занятие, максимум 21 балл)	14 балл
<i>Оценка 5 «отлично»</i>	3 балла
<i>Оценка 4 «хорошо»</i>	2 балла

Оценка 3 «удовлетворительно»	1 балл
Оценка 2 «неудовлетворительно»	-1 балл
Рубежный контроль (электронное тестирование по разделам дисциплины)	10 баллов
Итоговый контроль (дифференцированный зачет, экзамен)	30 баллов
Теоретический вопрос № 1	15 баллов
Теоретический вопрос № 2	15 баллов
Максимум:	100 баллов

Оценка знаний по 100-балльной шкале организуется следующим образом:

«Отлично» - От 86 до 100 Баллов.

«Хорошо»- 71 - 85 баллов

«Удовлетворительно»- 51-70 баллов

«Неудовлетворительно» - менее 51 баллов

Дифференцированный зачёт и экзамен проводится по билетам, в каждом билете 2 теоретических вопроса.

Вопросы к дифференцированному зачёту 7 семестр.

- Охарактеризуйте основные понятия: отрасль, предприятие.
- Какова основная роль отрасли гостеприимства в современной экономике.
- Перечислите особенности производства и реализации гостиничной услуги.
- Обозначьте сущность и специфику гостиничной услуги.
- Перечислите основные составляющие гостиничного продукта.
- Опишите организацию (предприятие) как первичный, главный и самостоятельный элемент экономической системы.
- Опишите основы организации предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе.
- Перечислите формы управления организациями в гостиничной отрасли.
- Опишите основы внутрифирменного планирования в современных условиях хозяйствования.
- Перечислите методы и принципы планирования.
- Что включено в основу системы планов гостиничного предприятия?
- Из каких разделов состоит Текущий план предприятия гостеприимства?
- Подробно опишите следующие понятия: Структура доходов. Структура расходов. Бюджет организации.
- Перечислите основные факторы, определяющие доход гостиничного предприятия (загрузка номерного фонда и цены на гостиничные услуги (стоимость номера, питания, дополнительных услуг)).
- Подробно опишите понятие и содержание производственной (эксплуатационной) программы гостиницы.
- Перечислите факторы формирования эксплуатационной программы.
- Опишите особенности планирования эксплуатационной программы и её показатели.
- Что относится к производственным фондам предприятий отрасли гостеприимства, имуществу и капиталу предприятия?

19. Что относится к основным фондам гостиничного предприятия?
20. Что относится к нематериальным активам?
21. Опишите состав оборотных средств, источники формирования, показатели использования и оценку потребности в оборотных средствах.
22. Охарактеризуйте категорию «Капитальные вложения» и их эффективность.
23. Опишите структуру трудовых ресурсов и кадрового состава гостиничного предприятия.
24. Перечислите особенности планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда.
25. Опишите структуру расходов (издержек).
26. Перечислите основные элементы издержек на выполнение услуг гостеприимства.
27. Опишите особенности управления издержками гостиничного предприятия.
28. Перечислите принципы системы управления издержками.
29. Перечислите факторы, влияющие на формирование издержек.
30. Опишите сущность экономической категории «цена». Состав цены.

Вопросы к экзамену 8 семестр.

1. Перечислите основные факторы, влияющие на формирование издержек.
2. Перечислите и охарактеризуйте методы формирования ценовой политики предприятий гостиничной индустрии.
3. Перечислите основные механизмы ценообразования на услуги гостиничных предприятий.
4. Опишите основные виды тарифных планов и тарифной политики гостиничного предприятия.
5. Обозначьте наиболее затратные подходы в формировании цены продукции (услуг) предприятий гостиничной индустрии.
6. Охарактеризуйте рыночные или маркетинговые методы в формировании цены на продукцию (услуги) предприятий гостиничной отрасли.
7. Основные показатели эффективности функционирования предприятия гостиничной индустрии.
8. Дайте определение категории «Прибыль» предприятия гостиничного комплекса. Сущность экономической категории «прибыль».
9. Дайте определение понятия «Рентабельность», какие величины формируют данный показатель.
10. Опишите систему нормативного регулирования бухгалтерского учета и отчетности в гостиничном предприятии.
11. Перечислите особенности организации бухгалтерского учета и отчетности в гостинице.
12. Опишите особенности учетной политики гостиницы и правила документооборота. Методы расчета доходов.
13. Перечислите основные бухгалтерские документы и требования к оформлению отчетной бухгалтерской документации.
14. Перечислите формы первичного учета.
15. Опишите особенности учета реализации гостиничных услуг по видам предоставляемых услуг.
16. Отражение выручки от оказания услуг по проживанию в бухгалтерском и налоговом учете.
17. Опишите особенности учета расходов в составе расходов на гостиничном предприятии.
18. Перечислите особенности учета расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц.
19. Охарактеризуйте основные понятия: отрасль, предприятие.
20. Какова основная роль отрасли гостеприимства в современной экономике.
21. Перечислите особенности производства и реализации гостиничной услуги.

22. Обозначьте сущность и специфику гостиничной услуги.
23. Перечислите основные составляющие гостиничного продукта.
24. Опишите организацию (предприятие) как первичный, главный и самостоятельный элемент экономической системы.
25. Опишите основы организации предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе.
26. Перечислите формы управления организациями в гостиничной отрасли.
27. Опишите основы внутрифирменного планирования в современных условиях хозяйствования.
28. Перечислите методы и принципы планирования.
29. Что включено в основу системы планов гостиничного предприятия?
30. Из каких разделов состоит Текущий план предприятия гостеприимства?
31. Подробно опишите следующие понятия: Структура доходов. Структура расходов. Бюджет гостиницы.
32. Перечислите основные факторы, определяющие доход гостиничного предприятия (загрузка гостиничного фонда и цены на гостиничные услуги (стоимость номера, питания, дополнительных услуг)).
33. Подробно опишите понятие и содержание производственной (эксплуатационной) программы гостиницы.
34. Перечислите факторы формирования эксплуатационной программы.
35. Опишите особенности планирования эксплуатационной программы и её показатели.
36. Что относится к производственным фондам предприятий отрасли гостеприимства, к персоналу и капиталу предприятия?
37. Что относится к основным фондам гостиничного предприятия?
38. Что относится к нематериальным активам?
39. Опишите состав оборотных средств, источники формирования, показатели использования и потребности в оборотных средствах.
40. Охарактеризуйте категорию «Капитальные вложения» и их эффективность.
41. Опишите структуру трудовых ресурсов и кадрового состава гостиничного предприятия.
42. Перечислите особенности планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда.
43. Опишите структуру расходов (издержек).
44. Перечислите основные элементы издержек на выполнение услуг гостеприимства.
45. Опишите особенности управления издержками гостиничного предприятия.
46. Перечислите принципы системы управления издержками.
47. Перечислите факторы, влияющие на формирование издержек.
48. Опишите сущность экономической категории «цена». Состав цены.
49. Перечислите основные требования к сотруднику экономического отдела организации сферы гостеприимства.
50. Опишите особенности учётной политики гостиницы и правила документооборота. Методы учёта доходов.

Приложение А

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра *«Сервис»*

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«___» _____ 2019 г., протокол № ____
Заведующий кафедрой
_____ Е. В. Ильичева

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия»
43.02.14 «Гостиничное дело» (специалист по гостеприимству)

Воротынец

14. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)									
	Тема 1.1	Тема 1.2	Тема 1.3	Тема 1.4	Тема 1.5	Тема 1.6	Тема 1.7	Тема 2.1	Тема 2.2	Тема 2.3
ОК-3	+	+	+	+	+	+	+	+		
ОК-4	+	+	+	+	+	+	+	+		
ОК-5	+	+	+	+	+	+	+	+		
ОК-10	+	+	+	+	+	+	+	+		
ПК 1.1		+	+	+	+	+	+		+	+
ПК 1.2		+	+	+	+	+	+		+	+
ПК 1.3		+	+	+	+	+	+		+	+
ПК 2.1		+	+	+	+	+	+		+	+
ПК 2.2		+	+	+	+	+	+		+	+
ПК 2.3		+	+	+	+	+	+		+	+
ПК 3.1		+	+	+	+	+	+		+	+
ПК 3.2		+	+	+	+	+	+		+	+
ПК 3.3		+	+	+	+	+	+		+	+
ПК 4.1		+	+	+	+	+	+		+	+
ПК 4.2		+	+	+	+	+	+		+	+
ПК 4.3		+	+	+	+	+	+		+	+

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций*				
		Текущий контроль			Экзамен	Итого
		Дискуссия	Тестирование	Решение ситуационных задач		
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Знать: способы собственного профессионального и личностного развития Уметь: планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. Владеть: навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.		5		5	10
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Знать: способы эффективного взаимодействия с коллегами, руководством, клиентами Уметь: работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. Владеть: работы в коллективе и команде, навыками эффективного взаимодействия с коллегами, руководством, клиентами.		5		5	
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать: устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста Уметь: осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста Владеть: навыками устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста		5		5	10
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Знать: способы поиска и подбора профессиональной документации на государственном и иностранном языках. Уметь: решать задачи с применением профессиональной документации на государственном и иностранном языках. Владеть: государственным и иностранными языками для решения профессиональных задач.		5		5	10

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Знать: способы планирования потребностей службы приёма и размещения в материальных ресурсах и персонале Уметь: планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале Владеть: навыками и методами планирования потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале		5		5	10
ПК 1.2. Организовывать работу службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: теоретические аспекты и особенности организации службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы Уметь: организовывать работу службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. Владеть: навыками и методами организации работы службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы		5		5	10
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	Знать: теоретические аспекты и особенности осуществления текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества. Уметь: контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества. Владеть: навыками и методами контроля текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.		5		5	10
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	Знать: особенности планирования потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. Уметь: планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале. Владеть: навыками и методами планирования потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале			5	5	10
ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: основы и подходы к организации деятельности работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. Уметь: организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. Владеть: навыками и методами организации деятельности работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы			5	5	10

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Знать: основные подходы к контролю текущей деятельности работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. Уметь: контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. Владеть: навыками и методами контроля текущей деятельности работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей			5	5	10
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Знать: основные подходы к планированию потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. Уметь: планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. Владеть: навыками и методами составления плана потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.			5	5	10
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: основные подходы к Организации деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. Уметь: Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. Владеть: навыками и методами организации деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.			5	5	10
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Знать: особенности контроля текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. Уметь: Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. Владеть: методами контроля текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.			5	5	10

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Знать: основные подходы к планированию потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. Уметь: планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. Владеть: методами планирования потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	5	5		5	10
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: основные подходы к организации деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы Уметь: организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы Владеть: методами организации деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	-	5		5	10
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Знать: основные способы контроля текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей Уметь: Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей Владеть: способами и методами контроля работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	-	5		5	10

Критерии оценивания компетенций:

№	Код контролируемой и наименование компетенции	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
1	ОК-3	Не развиты способности воспроизводить и объяснять способы собственного профессионального и личностного развития	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять способы собственного профессионального и личностного развития	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять способы собственного профессионального и личностного развития	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет способы собственного профессионального и личностного развития

		Не развиты способности планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Слабо развиты способности планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Хорошо развиты способности планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	С высокой степенью развиты способности планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
		Не владеет навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.	Слабо развиты владения навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.	Хорошо развиты способности владения навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.	С высокой степенью научной точности и полноты владеет навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.
2	ОК-4	Не развиты способности воспроизводить и объяснять структуру профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять структуру профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять структуру профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет структуру профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
		Не развиты способности пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Слабо развиты способности пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Хорошо развиты способности пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	С высокой степенью научной точности и полноты использует навыки работы с профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
		Не владеет навыками использования профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Слабо развиты навыки использования профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.государственном и иностранном языках.	Хорошо развиты навыки использования профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.государственном и иностранном языках.	С высокой степенью научной точности и полноты использует профессиональную документацию на государственном и иностранном языках. государственном и иностранном языках.
3	ОК-5	Не развиты способности воспроизводить и объяснять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Хорошо развиты способности воспроизводить устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста

			государственном и иностранном языках.	государственном и иностранном языках.	документацией на государственном и иностранном языках.
		Не владеет навыками использования профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Слабо развиты навыки использования профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.государственном и иностранном языках.	Хорошо развиты навыки использования профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.государственном и иностранном языках.	С высокой степенью научной точности и полноты использует профессиональную документацию на государственном и иностранном языках. государственном и иностранном языках.
12	ПК 3.2.	Не развиты способности воспроизводить и объяснять способы собственного профессионального и личностного развития	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять способы собственного профессионального и личностного развития	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять способы собственного профессионального и личностного развития	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет способы собственного профессионального и личностного развития
		Не развиты способности планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Слабо развиты способности планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Хорошо развиты способности планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	С высокой степенью развиты способности планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
		Не владеет навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.	Слабо развиты владения навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.	Хорошо развиты способности владения навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.	С высокой степенью научной точности и полноты владеет навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.
13	ПК 3.3.	Не развиты способности воспроизводить и объяснять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Хорошо развиты способности воспроизводить устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
		Не развиты способности осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом	Слабо развиты способности осуществлять устную и письменную коммуникацию на	Хорошо развиты способности осуществлять устную и письменную коммуникацию на	С высокой степенью научной точности и полноты осуществляет устную и письменную коммуникацию на

		Не владеет навыками организации деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Слабо владеет навыками организации деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Хорошо владеет навыками организации деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	С высокой степенью научной точности и полноты организует деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
16	ПК 4.3.	Не имеет теоретической базы, позволяющей контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Имеет слабую теоретическую базу, позволяющую контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Имеет хорошую теоретическую базу, позволяющую контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	С высокой степенью научной точности и полноты организует деятельность по контролю текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
		Не умеет контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Слабо контролирует текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Хорошо контролирует текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	С высокой степенью научной точности и полноты контролирует текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
		Не навыками контроля текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Имеет слабый уровень владения навыками контроля работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Имеет хороший уровень владения навыками контроля работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	С высокой степенью научной точности и полноты контролирует работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Вопросы к дифференцированному зачёту 7 семестр.

1. Охарактеризуйте основные понятия: отрасль, предприятие.
2. Какова основная роль отрасли гостеприимства в современной экономике.
3. Перечислите особенности производства и реализации гостиничной услуги.
4. Обозначьте сущность и специфику гостиничной услуги.
5. Перечислите основные составляющие гостиничного продукта.
6. Опишите организацию (предприятие) как первичный, главный и самостоятельный элемент экономической системы.
7. Опишите основы организации предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе.
8. Перечислите формы управления организациями в гостиничной отрасли.
9. Опишите основы внутрифирменного планирования в современных условиях хозяйствования.
10. Перечислите методы и принципы планирования.
11. Что включено в основу системы планов гостиничного предприятия?
12. Из каких разделов состоит Текущий план предприятия гостеприимства?
13. Подробно опишите следующие понятия: Структура доходов. Структура расходов. Бюджет организации.
14. Перечислите основные факторы, определяющие доход гостиничного предприятия (загрузка номерного фонда и цены на гостиничные услуги (стоимость номера, питания, дополнительных услуг)).
15. Подробно опишите понятие и содержание производственной (эксплуатационной) программы гостиницы.
16. Перечислите факторы формирования эксплуатационной программы.
17. Опишите особенности планирования эксплуатационной программы и её показатели.
18. Что относится к производственным фондам предприятий отрасли гостеприимства, имуществу и капиталу предприятия?
19. Что относится к основным фондам гостиничного предприятия?
20. Что относится к нематериальным активам?
21. Опишите состав оборотных средств, источники формирования, показатели использования и оценку потребности в оборотных средствах.
22. Охарактеризуйте категорию «Капитальные вложения» и их эффективность.
23. Опишите структуру трудовых ресурсов и кадрового состава гостиничного предприятия.
24. Перечислите особенности планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда.
25. Опишите структуру расходов (издержек).
26. Перечислите основные элементы издержек на выполнение услуг гостеприимства.
27. Опишите особенности управления издержками гостиничного предприятия.
28. Перечислите принципы системы управления издержками.
29. Перечислите факторы, влияющие на формирование издержек.
30. Опишите сущность экономической категории «цена». Состав цены

Вопросы к экзамену 8 семестр.

1. Перечислите основные факторы, влияющие на формирование издержек.
2. Перечислите и охарактеризуйте методы формирования ценовой политики предприятий гостиничной индустрии.
3. Перечислите основные механизмы ценообразования на услуги гостиничных предприятий.
4. Опишите основные виды тарифных планов и тарифной политика гостиничного предприятия.
5. Обозначьте наиболее затратные подходы в формировании цены продукции (услуг) предприятий гостиничной индустрии.
6. Охарактеризуйте рыночные или маркетинговые методы в формировании цены на продукцию (услуги) предприятий гостиничной отрасли.
7. Основные показатели эффективности функционирования предприятия гостиничной индустрии.
8. Дайте определение категории «Прибыль» предприятия гостиничного комплекса. Сущность экономической категории «прибыль».
9. Дайте определение понятия «Рентабельность», какие величины формируют данный показатель.

10. Опишите систему нормативного регулирования бухгалтерского учета и отчетности в гостиничном предприятии.

11. Перечислите особенности организации бухгалтерского учета и отчетности в гостинице.

12. Опишите особенности учётной политики гостиницы и правила документооборота. Методы учёта доходов.

13. Перечислите основные бухгалтерские документы и требования к оформлению отчётной бухгалтерской документации.

14. Перечислите формы первичного учёта.

15. Опишите особенности учёта реализации гостиничных услуг по видам предоставляемых услуг.

16. Отражение выручки от оказания услуг по проживанию в бухгалтерском и налоговом учете.

17. Опишите особенности учёта расходов в составе расходов на гостиничном предприятии.

18. Перечислите особенности учёта расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц.

19. Охарактеризуйте основные понятия: отрасль, предприятие.

20. Какова основная роль отрасли гостеприимства в современной экономике.

21. Перечислите особенности производства и реализации гостиничной услуги.

22. Обозначьте сущность и специфику гостиничной услуги.

23. Перечислите основные составляющие гостиничного продукта.

24. Опишите организацию (предприятие) как первичный, главный и самостоятельный элемент экономической системы.

25. Опишите основы организации предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе.

26. Перечислите формы управления организациями в гостиничной отрасли.

27. Опишите основы внутрифирменного планирования в современных условиях хозяйствования.

28. Перечислите методы и принципы планирования.

29. Что включено в основу системы планов гостиничного предприятия?

30. Из каких разделов состоит Текущий план предприятия гостеприимства?

31. Подробно опишите следующие понятия: Структура доходов. Структура расходов. Бюджет организации.

32. Перечислите основные факторы, определяющие доход гостиничного предприятия (загрузка номерного фонда и цены на гостиничные услуги (стоимость номера, питания, дополнительных услуг)).

33. Подробно опишите понятие и содержание производственной (эксплуатационной) программы гостиницы.

34. Перечислите факторы формирования эксплуатационной программы.

35. Опишите особенности планирования эксплуатационной программы и её показатели.

36. Что относится к производственным фондам предприятий отрасли гостеприимства, имуществу и капиталу предприятия?

37. Что относится к основным фондам гостиничного предприятия?

38. Что относится к нематериальным активам?.

39. Опишите состав оборотных средств, источники формирования, показатели использования и оценку потребности в оборотных средствах.

40. Охарактеризуйте категорию «Капитальные вложения» и их эффективность.

41. Опишите структуру трудовых ресурсов и кадрового состава гостиничного предприятия.

42. Перечислите особенности планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда.

43. Опишите структуру расходов (издержек).

44. Перечислите основные элементы издержек на выполнение услуг гостеприимства.

45. Опишите особенности управления издержками гостиничного предприятия.

46. Перечислите принципы системы управления издержками.

47. Перечислите факторы, влияющие на формирование издержек.

48. Опишите сущность экономической категории «цена». Состав цены.

49. Перечислите основные требования к сотруднику экономического отдела организации сферы гостеприимства.

50. Опишите особенности учётной политики гостиницы и правила документооборота. Методы учёта доходов.

Критерии оценки

4–5 баллов	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации
2–3 балла	студент проявляет навыки анализа, обобщения, в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
1 балл	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
Менее 1 балла	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов

Взаимосвязь балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенций

Балльно-рейтинговая система	до 10 баллов	10–15 баллов	16–24 балла	25–30 баллов
Критерии оценивания компетенций	до 1 балла	1–2 балл	2–3 балла	4–5 балла
Уровень сформированности компетенции	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

Тестовые задания для оценки сформированности компетенций ОК 3,4,5,10

*** Все тестовые задания размещены в единой информационно-образовательной среде НГИЭУ.**

Режим доступа (для зарегистрированных пользователей):

<http://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=522>

Укажите правильный ответ:

1. Основными факторными рынками являются:

- а) рынок капитала;
- б) рынок труда;
- в) рынок земли;

2. Факторными доходами являются... Расставьте соответственно факторным рынкам теста

- а) Заработная плата;
- б) прибыль;
- в) рента;

3. Земельная рента будет расти, при прочих равных условиях, если:

- а) снижается цена земли;
- б) растет спрос на землю;
- в) снижается спрос на землю;
- г) предложение земли растет.

4. Предложение земли:

- а) абсолютно неэластично;
- б) характеризуется единичной эластичностью;
- в) абсолютно эластично;
- г) эластично.

5. Какое из следующих понятий представляет собой производительный экономический ресурс?

- а) Денежный капитал;
- б) средства производства;
- в) прибыль;
- г) потребительские товары.

6. Изменения в уровне реальной заработной платы можно определить, сопоставляя изменения в уровне номинальной заработной платы с изменениями:

- а) в уровне цен на товары и услуги;
- б) в норме прибыли;
- в) в ставках налогообложения;
- г) в продолжительности рабочего времени.

7. Особенностью возврата ссудного капитала является возврат его на основе:

- а) экономического права собственности;
- б) юридического права собственности;
- в) договорных обязательств;
- г) заложенного имущества.

8. Номинальная заработная плата отличается от реальной тем, что:

- а) номинальная характеризуется суммой бумажных денег;
- б) реальная характеризуется суммой бумажных денег;

- в) номинальная характеризуется количеством товаров, которые можно на нее приобрести;
- г) номинальная характеризуется количеством товаров, которые можно на нее приобрести.

9. Сдельная заработная плата представляет собой:

- а) превращенную поштучную форму оплаты труда;
- б) превращенную тарифную форму оплаты труда;
- в) превращенную повременную оплату труда;
- г) все ответы верны.

10. Под абсолютной рентой понимается доход, получаемый:

- а) с наилучших участков земли;
- б) со средних участков земли;
- в) с худших участков земли;
- г) все ответы верны.

11. Под дифференциальной рентой II понимается доход, получаемый:

- а) с наилучших участков земли;
- б) со средних участков земли;
- в) с худших участков земли;
- г) все ответы верны.

12. Под дифференциальной рентой I понимается доход, получаемый:

- а) со всех участков земли из-за ограниченности плодородных уч-в;
- б) только с участков большего естественного плодородия;
- в) только с участков искусственно улучшенного плодородия;
- г) только с участков лучшего плодородия.

13. Под абсолютной рентой понимается доход, получаемый:

- а) со всех участков земли из-за ограниченности плодородных участков;
- б) только с участков большего естественного плодородия;
- в) только с участков искусственно улучшенного плодородия;
- г) только с участков лучшего естественного и искусственного плодородия.

14. Под дифференциальной рентой II понимается доход, получаемый:

- а) со всех участков земли из-за ограниченности плодородных участков;
- б) только с участков большего естественного плодородия;
- в) только с участков искусственно улучшенного плодородия;
- г) только с участков лучшего естественного и искусственного плодородия.

15. Дифференциальная рента I присваивается:

- а) наемным работником;
- б) собственником земли;
- в) хозяйствующим субъектом;
- г) государством.

16. Верно ли следующее утверждение: Условием совершенной конкуренции является неоднородность товаров и услуг

- а) да
- б) нет

17. Выберите 1 правильный ответ Количественные отношения, в которых потребительские ценности одного рода обмениваются на потребительские ценности другого рода – это:

- а) меновая стоимость
- б) полезность
- с) ни то, ни другое
- д) взаиморасчет

18. Выберите 3 правильных ответа: Товарное производство предполагает, что:

- а) продукты создаются отдельными частными, обособленными производителями
- б) каждый производитель специализируется на выработке одного какого-либо продукта

с) для удовлетворения общественных потребностей необходима купля- продажа продуктов на рынке, их товарно-денежный обмен

д) производство материальных благ и услуг осуществляется для собственного потребления

19. Выберите 1 правильный ответ: Натуральное хозяйство-это производство продукции:

а) на рынок

б) для непосредственного потребления внутри хозяйственной единицы

с) для государственных нужд

20. Выберите 1 правильный ответ: Товар-это:

а) благо, предназначенное для удовлетворения потребностей

б) продукт труда

с) специфическое экономическое благо, произведенное для обмена

21. К недостатку совершенной конкуренции можно отнести...

а) небольшой объём производства отдельной фирмы

б) отсутствие сговора продавцов

с) неэффективное использование ресурсов в процессе общественного производства

д) отсутствие механизма защиты окружающей среды

22. Распространение ложных или порочащих товаров конкурента сведений является элементом _____ конкуренции.

а) несовершенной

б) недобросовестной

с) информационной

д) совершенной

23. Совершенная конкуренция характеризуется...

а) неполной информацией о рынке продавцов и покупателей

б) наличием множества фирм, выпускающих однородные товары

с) возможностью продавцов и покупателей воздействовать на общие условия обращения товаров на товарном рынке

д) свободным входом на данный рынок и выходом с него

24. Методами неценовой конкуренции не является...

а) применение системы скидок к цене товара

б) проведение агрессивной рекламной кампании

с) внедрение системы послепродажного обслуживания

д) совершенствование внешнего вида продукции

25. Конкуренция между автомобилестроительным и трубопроводным заводами на рынке труда является _____ конкуренцией.

а) внутриотраслевой

б) ценовой

с) неценовой

д) межотраслевой

26. Понятие «совершенно конкурентная фирма» подразумевает, что:

а) фирма, добивающаяся установления желаемой цены в конкурентной борьбе

б) фирма, которая борется со своими конкурентами только легальными методами

с) фирма занимает доминирующее положение в отрасли

д) фирма, не оказывает влияния на формирование рыночной цены

27. Рыночная конкуренция развивается...

а) только между крупными продавцами

б) только среди продавцов

с) только среди покупателей

д) как среди продавцов, так и среди покупателей

28. Соперничество между участниками рынка – это...

а) конкуренция;

- б) монополизм;
- в) олигополия.

29. Как называется тип рынка, в условиях которого большое количество мелких фирм предлагают разнородную продукцию:

- а) конкуренция;
- б) монополия;
- в) монополистическая конкуренция

30. Повышение уровня безработицы может быть вызвано:

- а) увеличением потока из занятых в экономически неактивное население;
- б) увеличением потока из безработных в экономически неактивное население;
- в) сокращением потока из экономически неактивного населения в безработные;
- г) увеличением потока из безработных в занятые.

31. Какое из последующих явлений сократит уровень безработицы, оставив размер рабочей силы неизменным:

- а) увеличение потока из занятых в экономически неактивное население;
- б) увеличение потока из безработных в экономически неактивное население;
- в) увеличение потока из занятых в безработные;
- г) увеличение потока из безработных в занятые.

32. Спросодефицитная безработица возникает тогда, когда:

- а) увеличение совокупного предложения снижает ставки заработной платы, что ведет к сокращению количества ищущих работу;
- б) сокращение совокупного спроса вызывает уменьшение спроса на труд при небольшом сокращении ставок заработной платы;
- в) уменьшение совокупного спроса вызывает снижение уровня заработной платы, что ведет к сокращению количества ищущих работу;
- г) сокращение совокупного предложения снижает потребительский спрос, что ведет к сокращению спроса на труд.

33. Кривая Филлипса имеет наклон вправо вниз, так как существует следующая тенденция:

- а) чем выше избыточный спрос на труд, тем быстрее повышается заработная плата;
- б) чем выше избыточное предложение труда, тем быстрее повышается заработная плата;
- в) безработица увеличивается с ростом уровня цен;
- г) инфляция заработной платы ведет к увеличению безработицы.

34. Модель Бруно – Сакса разрыва в заработной плате позволяет разделить безработицу на:

- а) спросодефицитную и структурную;
- б) классическую и структурную;
- в) классическую и кейнсианскую;
- г) фрикционную и кейнсианскую.

35. Увеличение резервной заработной платы:

- а) приведет к росту спросодефицитной безработицы;
- б) вызовет рост фрикционной безработицы;
- в) приведет к росту структурной безработицы;
- г) не отразится на уровне безработицы.

36. Увеличение размера пособия по безработице:

- а) увеличивает структурную безработицу;
- б) увеличивает фрикционную безработицу;
- в) уменьшает структурную безработицу;
- г) увеличивает спросодефицитную безработицу.

37. Общие издержки поиска работы не зависят от:

- а) резервной заработной платы;
- б) длительности поиска работы;
- в) ожидаемой инфляции;

г) распределения заработных плат в экономике.

38. Уровень безработицы можно использовать как измеритель избыточного спроса на труд только, если:

- а) заработная плата не реагирует на изменение избыточного спроса на труд;
- б) существует стабильная зависимость между уровнем вакансий и уровнем безработицы;
- в) уровень безработицы близок к естественному уровню;
- г) существует все вышеперечисленное.

39. Естественный уровень безработицы, определяемый с помощью кривой Бевериджа, достигается тогда, когда:

- а) структурная безработица равна 0;
- б) спросодефицитная безработица равна 0;
- в) структурная и спросодефицитная безработица равна 0;
- г) фрикционная безработица равна 0.

40. В модели поиска работы с «фиксированной выборкой» работник:

- а) определяет количество предприятий, необходимых для поиска рабочего места, исходя из равенства предельных издержек поиска и ожидаемых выгод;
- б) не определяет количество предприятий, необходимых для поиска рабочего места заранее;
- в) определяет количество предприятий, необходимых для поиска рабочего места с максимально возможной заработной платой, исходя из своей резервной заработной платы;
- г) ничего из вышеперечисленного.

41. Необходимость государственного регулирования обосновывается представителями ... направления экономической теории:

- а) классического
- б) неоклассического
- в) кейнсианского
- д) либерального

42. Для определения величины национального дохода необходимо..

- а) вычесть из величины ВВП сумму косвенных налогов
- б) уменьшить величину ВВП на сумму износа используемых основных фондов
- в) вычесть из величины ВВП сумму амортизационных отчислений за данный период времени и сумму косвенных налогов
- д) прибавить к ВВП сумму государственных социальных трансфертных платежей

43. Экономический рост измеряется как ...

- а) увеличение реального объема национального производства за определенный промежуток времени
- б) прирост валового внутреннего продукта
- в) увеличение доходов населения
- д) увеличение реального объема производства на душу населения за определенный период времени

44. Чем более развитой является рыночная экономика, тем функции государства в ней ...

- а) слабее
- б) сильнее
- в) многообразнее
- д) нейтральнее

45. Часть совокупных расходов, на которую государство может влиять непосредственно:

- а) частные инвестиции
- б) расходы домохозяйств
- в) импортируемые товары и услуги
- д) объем государственных закупок товаров и услуг

46. Учебная дисциплина, лежащая в основе главных положений и понятий дисциплины ГРЭ

- а) психология
- б) экономическая теория

- с) маркетинг
- д) логистика

47. Эффективным является такой объем чистого общественного блага ...

- а) при котором никто не ограничен в его потреблении
- б) когда благо производится с наименьшими издержками
- с) когда частные предельные издержки производства блага равны общественным предельным выгодам его потребления
- д) когда общественные предельные издержки производства блага равны общественным предельным выгодам его потребления

48. Антициклическое регулирование экономики направлено на ...

- а) сокращение кризисного падения производства
- б) ускорение экономического роста
- с) стабилизацию экономического развития
- д) увеличение численности занятых в производстве работников

49. К функциям государства в рыночной экономике не относится...

- а) законотворческая деятельность
- б) поддержание конкурентной среды
- с) установление цен на продукцию частного сектора
- д) антициклическое регулирование экономики

50. Экономическая роль государства проявляется в ...

- а) развитии конкуренции
- б) экономических функциях
- с) реформировании экономики
- д) структурных преобразованиях

51. Процессы, которые относят к «осечкам» рынка..

- а) производство «общественных» благ
- б) побочные эффекты от перелива ресурсов
- с) неравномерность в распределении личных доходов
- д) высокие доходы госчиновников

52. Смешанная экономика характеризуется наличием ...

- а) рыночных и государственных регуляторов
- б) многоукладности экономики
- с) сильной социальной политики
- д) в экономике только частных предприятий

53. Макроэкономическая модель экономики страны создается для

- а) отражения идеального функционирования экономики
- б) точного отражения процессов, протекающих в экономике
- с) анализа влияния эндогенных переменных на экзогенные в экономической системе
- д) выявления принципиальных экономических связей и пропорций между элементами национальной экономики и осуществления экономических прогнозов

54. Неэффективность рыночного ценообразования при производстве общественных благ проявляется в том, что ...

- а) страны, полагающиеся только на рыночный механизм, превращаются в отсталые общества снижается образованность общества
- б) не создаются транспортные коммуникации там, где они могут оказаться наиболее перспективными
- с) предельные издержки формирования цены общественных благ выше предельных затрат на их изготовление

55. Черты, присутствующие в смешанной экономике...

- а) крепостного строя и капиталистического хозяйства
- б) до- и постиндустриальной экономики

с) рыночного и планового и хозяйства

д) традиционной и командно-административной экономики

56. В соответствии с принципом акселератора производные инвестиционные расходы имеют место в случае:

а) если ВВП или потребление находятся на высоком уровне

б) если ВВП или потребление находятся на низком уровне

в) если ВВП или потребление растут

г) если ВВП или потребление падают

д) в любой из этих ситуаций, т.к. между инвестициями, ВВП и потреблением нет никакой связи

57. Что из перечисленного ниже не влияет на рост производительности труда?

а) технологические изменения

б) увеличение количества работников

в) уровень образования и квалификации работников

г) эффект масштаба производства

д) уровень организации производства

58. Экономический рост может быть проиллюстрирован:

а) сдвигом влево кривой производственных возможностей

б) сдвигом вправо кривой производственных возможностей

в) движением точки по кривой производственных возможностей

г) движением от одной точки к другой внутри кривой производственных возможностей

д) движением от одной точки к другой за пределами кривой производственных возможностей

59. В модели «AD – AS» экономический рост может быть представлен как:

а) сдвиг влево кривой AS

б) сдвиг вправо кривой AD

в) сдвиг влево кривой AD

г) сдвиг вправо кривой AS

д) все предыдущие ответы неверны

60. Какое из утверждений неверно:

а) экономический рост приводит к повышению уровня жизни

б) легче бороться с нищетой, когда экономика успешно развивается

в) имеется прямая связь между увеличением реального объема ВВП и оздоровлением окружающей среды

г) экономический рост создает предпосылки к повышению уровня образования и квалификации

д) экономический рост приводит к укреплению обороноспособности страны

61. Численное значение какого из следующих показателей падает после наступления фазы подъема и растет после наступления фазы спада?

а) объем товарных запасов в обрабатывающей промышленности

б) объем ВВП

в) объем промышленного производства

г) средняя продолжительность рабочей недели

д) курсы ценных бумаг

62. Когда речь идет об экономическом цикле, всегда ли справедливы следующие утверждения:

а) высшая точка активности – это период оживления

б) спад – это период депрессии

в) потребительские расходы – самый нестабильный компонент совокупных расходов

г) все предыдущие утверждения неверны

д) все предыдущие утверждения верны

63. Тенденция к падению объема валовых инвестиций появляется в период, когда:

а) повышаются темпы роста продаж

б) уровень роста продаж остается постоянным

в) темпы роста продаж падают

- г) все предыдущие утверждения верны
 д) все предыдущие утверждения неверны

64. Какое из перечисленных явлений не соответствует периоду экономического спада в развитых странах:

- а) снижение инвестиций в оборудование с длительным сроком службы
 б) падение курса акций, более низкий спрос на труд
 в) сокращение налоговых поступлений
 г) снижение прибылей корпораций
 д) уменьшение объема пособий по безработице

65. Теория, согласно которой развитие экономического цикла вызвано действием политических факторов, исходит из того, что:

- а) антиинфляционные меры принимаются на правительственном ур.
 б) год, следующий за выборами высших органов государственной власти, часто связан с проведением жестких экономических мер
 в) в год проведения выборов нередко наблюдается высокий экономический рост
 г) все предыдущие утверждения верны

Связь балльно-рейтинговой системы с критериями оценивания компетенций

% правильно выполненных заданий	До 51 %	51-64 %	65-84 %	Более 86 %
Балльно-рейтинговая система	до 2 баллов	3 балла	4 балла	5 баллов
Критерии оценивания компетенций	до 2 баллов	3 балла	4 балла	5 баллов
Уровень сформированности компетенции	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Разбор конкретных ситуаций (ситуационные задачи), оценка сформированности компетенций ПК
1.1-1.3, 2.1-2.3, 3.1-3.3., 4.1-4.3

Задание 1. Глобальные проблемы мировой экономики

Интернационализация хозяйственных и научно-технических связей привело к возрастанию глобальных проблем человеческой цивилизации. К ним относятся прежде всего проблемы военной угрозы, малоразвитость значительной части мира, продовольственный, энергетический и др. кризисы. Они оказывают воздействие на структуру мирового и национального воспроизводства, динамику экономических процессов.

Характерная черта глобальных проблем – их мера значимости для общественного развития. Это касается как экологических, так и проблем безопасности при решении социальных конфликтов и т.д. Оптимизация окружающей среды – это предпосылка общественного развития. Кроме того, поскольку познание законов развития общества невозможно без изучения и использования законов природы, вмешательство в любой глобальный процесс неизбежно влечет за собой цепные реакции, распространенные на многие сферы.

Еще одной характерной чертой глобальных противоречий является то, что их источники в основной своей массе позитивны, т.е. связаны с ростом производства и благосостояния людей.

Вопросы.

1. Дайте краткую характеристику каждой проблеме представленной на картинке.
2. Подумайте и найдите пути решения данных проблем.
3. Найдите пути предотвращения и недопущения мировых экономических проблем.

Задание 2. Помощь малому бизнесу от государства.

Власти каждого региона России ежегодно определяют размеры финансовой поддержки для небольшого бизнеса. Все это возможно благодаря Федеральному Закону №209, утверждающему основы развития российского бизнеса. Государственная поддержка малого предпринимательства — это не только выделение денежных средств на определенные цели, но и сопутствующие виды помощи, которые не менее востребованы (а в некоторых ситуациях и более), чем финансы. Каждый субъект Российской Федерации в рамках реализации программы государственной поддержки малого предпринимательства вправе организовывать и проводить собственные мероприятия по оказанию помощи предпринимателям.

Вопросы.

1. Как вы считаете, зачем государству нужно поддерживать малый и средний бизнес? Обоснуйте.
2. Считаете ли вы необходимой государственную поддержку малого бизнеса?
3. Какие нужны программы для образования малого бизнеса с государственной поддержкой?

Задание 3. Кредитование физических лиц.

Наверняка каждый из нас переживал острое желание стать обладателем той или иной вещи. Иногда желание получить вожделенную иномарку или новую квартиру просто-таки застилают все обычные жизненные заботы и тогда мы вспоминаем о уже давно привычном в нашей жизни выражении «взять кредит». Основное преимущество потребительского кредита очевидно – это возможность позволить себе необходимую покупку именно сейчас, не откладывая ее на месяцы и годы.

Сегодня большинство банков стараются предложить каждому конкретному человеку интересующий его вид кредитования.

Кредитование физических лиц включает в себя следующие суб-виды: кредит на неотложные нужды связанные с оплатой услуг, кредит на образование, кредит на ремонт жилья, кредит на покупки, кредит

молодой семье, кредит пенсионерам, кредит на потребительские нужды, ипотека для молодой семьи, кредит на покупку автомобиля, кредит наличными на отдых, кредит сотрудникам компаний и другие. Наиболее распространённым кредитом для физических лиц является кредит на потребительские нужды, или иными словами потребительский кредит.

Вопросы.

1. Какие гарантии вы можете предоставить при получении кредита?
2. Почему банку не выгодно досрочное погашение кредита?
3. Проблемы в получении кредита, кредитная история.
4. Ваши предложения по тарифной ставке.

Задание 4. Столичный «Ирис Конгресс-отель», построенный в 1991 г., одним из первых в России стал работать по западным стандартам, являясь на протяжении многих лет частью известных международных цепочек. Начиная с 1997 г. отель стал терять свои позиции: произошел дефолт, в центре Москвы появились новые четырех- и пятизвездочные гостиницы, которые оттянули на себя часть клиентов. В результате снизилась загрузка: в 2001 г. она составляла всего 22 %. Новая концепция конгресс-отеля, предложенная консалтинговой компанией, оказалась как нельзя кстати. С тех пор «Ирис» именно так и позиционирует себя на московском и международном рынках. Чтобы подчеркнуть это, в название даже было вынесено слово «конгресс». Кроме того, увеличен набор предоставляемых услуг, предложены новые стандарты качества. «Софт-проект» продолжает эту линию. Тем более что персонал отеля остался практически прежним, начиная от управляющего директора и заканчивая рядовыми работниками. Собственник посчитал прибыль, которую приносила управляющая компания, недостаточной, и решил, что может попробовать управлять сам.

Основу клиентской базы составляют корпоративные клиенты — около 70 %. Они проводят в гостинице брифинги, семинары, обучающие программы, конгрессы, выставки... Вторая ниша — индивидуальные клиенты. Третья — 30—40 % (в зависимости от сезона) — это организованные туристы, которые приезжают посмотреть Москву. Специализируется гостиница и на приеме зарубежных спортсменов. Это традиция со времен «Софителя», когда в гостинице принимали гонщиков «Формулы-1», футбольные команды «Марсель», «Реал Мадрид» и др. Сейчас в отеле постоянно останавливаются баскетбольные, волейбольные команды, пловцы и фехтовальщики.

Ежемесячно в «Ирис Конгресс-отеле» проходит 20—25 конгрессных мероприятий. Удаленное положение гостиницы от центра города на 50 % можно оценить как минус, но гостиница обратила его в плюс. Многие компании заинтересованы, чтобы их сотрудники при проведении тех или иных мероприятий оказались в спокойной обстановке, в некоторой изоляции от городских соблазнов. Плюс — и в близости к аэропорту. Другие конкурентные преимущества обеспечивает инфраструктура отеля. Он диверсифицирует свои услуги, предлагает разные по стоимости и набору услуг пакеты. Для проведения деловых встреч отель располагает трансформируемым конференц-залом на 300 посадочных мест, который радиофицирован, с системой синхронного перевода, звуковым, световым оборудованием и хорошим экраном. При желании можно обеспечить раздельную работу секций — в отеле 12 залов разной вместимости, оборудованных флип-чартами, оверхедами, кинопроекторами, телевизорами, видеомagniтофонами.

Есть и бесплатная автостоянка. Внедряется WI-FI-технология, которая обеспечивает беспроводный доступ в Интернет. Гость может получить к нему доступ в любой точке рекреационной зоны и конференц-зала. Гостиничный комплекс включает 45-квартирный жилой дом с одно-, двух-, трех- и четырехкомнатными квартирами, в каждой — полностью оборудованная кухня. Здесь можно жить и содержать офис. Кроме того, рядом с отелем открыт развлекательный центр с кинотеатром и боулингом. Отель заключил с центром договор о сотрудничестве, и у гостей появилась возможность посещать его по специальным тарифам.

Главными конкурентами отеля являются «Новотель», расположенный рядом, «Холидей Инн», «Аэростар», «Олимпик Пента», «Золотое кольцо» — все гостиницы, которые занимают ту же нишу.

Остро ощущается конкурентная борьба. Об этом можно судить по количеству нереализованных обращений. Из пяти-семи обратившихся в отель клиентов приходят два. Получается, что остальные уходят к конкурентам. Значит, там предложение лучше — по стоимости, местоположению, набору услуг. Конкуренция очень жесткая.

Какова стратегия и тактика «Ирис Конгресс-отеля»? Кто является основными клиентами данной гостиницы? Какими конкурентными преимуществами обладает «Ирис Конгресс-отель»? Кто является основными конкурентами данной гостиницы и почему?

Задание 5. Как показывает практика, цепь — наиболее эффективный способ ведения хозяйства в гостиничном бизнесе. Ее главные преимущества — снижение издержек за счет общего управления, снабжения, маркетинга; общие стандарты качества; централизованное обучение персонала и, как следствие всего этого, повышение производительности труда. Статистика говорит о том, что входящие в цепь отели имеют на 60 % больше средний доход и на 8 % больше загрузку, чем самостоятельные предприятия. По экспертной оценке, сетевой бренд увеличивает рыночную стоимость гостиничного бизнеса в среднем на 30 %. В России в настоящее время уже сформированы и активно развиваются несколько гостиничных сетей (см. табл.). Лидером рынка российских цепей является сеть отелей «Гелиопарк Групп», занимающая около 1,5 % рынка. Около 1 % принадлежит сети «Амакс Гранд Отель» и ВАО «Интурист».

Таблица 1 - Данные о российских гостиничных сетях

Гостиничная сеть	Кол-во отелей, ед.	Кол-во номеров, ед.
«Амакс Гранд отель»	14	1900
«Гелиопарк Групп»	11	1200
«Азимут»	8	3000
«Интурист»	8	2700

В ближайшей перспективе лидерами рынка могут стать и другие операторы:

— «Орандж Ринг Отель Менеджмент» (строит сеть из 9 отелей);

— «Русские отели» (инвестируют в создание региональной сети из 10 гостиниц);

— группа «Русское золото» (объявила о намерении вывести на рынок 200 отелей).

Лидерами обычно используется экономный подход к изменению гостиниц — после приобретения их не закрывают, а проводят реконструкцию отдельных этажей («Амакс Гранд Отель», «Азимут»). При этом проводится реконструкция не только номеров, но и коммуникаций (вплоть до установки котельной и вентиляции), а также осуществляется внутренняя перепланировка. В результате цена такого ремонта может на 50—100 % повысить цену сделки. Так, гостиница «Советская» была приобретена «Азимутом» за 30 млн дол., а с учетом ремонта цена выросла до 50 млн дол.

1. Почему гостиничная сеть отелей «Гелиопарк Групп» стала лидером рынка, хотя ни по номерному фонду, ни по количеству отелей лидером не является?

2. Какие стратегии развития реализуют российские национальные гостиничные сети?

Критерий оценки по балльно-рейтинговой системе	Максимальное количество баллов
1. Задача решена верно, алгоритм решения совпадает с установленными требованиями	5 баллов
2. Задача решена неверно, алгоритм решения совпадает с установленными требованиями	2 балла
3. Задача решена неверно, алгоритм решения не совпадает с установленными требованиями	1 балла

Балльно-рейтинговая система	до 2 баллов	3 балла	4 балла	5 баллов
Критерии оценивания компетенций	до 2 баллов	3 балла	4 балла	5 баллов
Уровень сформированности компетенции	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

Вопросы для проведения дискуссии, оценка сформированности компетенций ПК 4.1-4.3

1. Почему социальная стабильность служит одним из основных критериев экономической безопасности страны?
2. Какая существует связь между ростом безработицы, социальной нестабильностью и экономической безопасностью?
3. Каковы особенности обеспечения экономической безопасности в административно-командной экономике?
4. Почему экономический рост является важнейшим фактором обеспечения экономической безопасности общества?
5. В чем заключается инновационная функция экономической безопасности?
6. Каковы причины возникновения и развития теневой экономики?
7. Почему и как происходит «бегство капитала» из страны?
8. Какие угрозы (внутренние или внешние) представляют для российской экономики наибольшую опасность? Аргументируйте свой ответ.
9. Почему риск является неотъемлемым элементом хозяйственной жизни?
10. Какие меры предпринимает российское государство для обеспечения экономической безопасности страны?
11. Что Вы понимаете под жизненно важными интересами? Приведите примеры.
12. Перечислите совокупность потребностей личности, удовлетворение которых надежно обеспечивает систему социальной безопасности и социального развития.
13. Как соотносятся понятия «международная экономическая безопасность» и «национальная экономическая безопасность»?
14. Каковы внутренние и внешние угрозы социальной безопасности России?
15. В чем заключается отличие угрозы от опасности и риска?
16. В чем заключаются экономические интересы и экономические приоритеты России?
17. Какие основные макроэкономические показатели целесообразно использовать при оценке экономической безопасности государства?
18. Какие планетарные изменения создают наибольшую опасность для человечества?

<i>Критерий оценки по балльно-рейтинговой системе</i>	<i>Максимальное количество баллов</i>
1. В ходе дискуссии студент использует научную терминологию, логично и аргументировано оспаривает свою позицию	5 баллов
2. В ходе дискуссии студент редко использует научную терминологию, имеет свою позицию, однако пассивен и редко вступает в дискуссию	2 балла
3. Принимая участие в дискуссии участник не является инициатором решения и обсуждения поставленного вопроса, неактивен и не использует знания, полученные в ходе изучения материала.	1 балла

Связь балльно-рейтинговой системы с критериями оценивания компетенций

Балльно-рейтинговая система	до 2 баллов	3 балла	4 балла	5 баллов
Критерии оценивания компетенций	до 2 баллов	3 балла	4 балла	5 баллов
Уровень сформированности компетенции	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**Нижегородский государственный инженерно-экономический университет
(ГБОУ ВО НГИЭУ)**

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра Сервиса

Утверждаю:
Проректор по учебной работе
Ж. В. Касимова
« ____ » _____ 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине «**Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия**»
специальность 43.02.14 «Гостиничное дело» (квалификация «специалист по гостеприимству»)
базовая подготовка

курс 3
семестр 5
форма обучения - очная

Воротынец
2019 г.

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» и должна формировать следующие компетенции:

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 общечеловеческих ценностей.

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

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

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина «Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия» является общепрофессиональной дисциплиной профессионального цикла программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия» являются: изучение материально-технической базы гостиницы, ее технического оснащения, способов оформления жилых и общественных помещений гостиницы и обеспечение безопасности находящихся в ней людей. Процесс изучения учебной дисциплины способствует

развитию у учащихся профессионального аналитического мышления, интереса к познавательной деятельности, выработке навыков самостоятельной работы с научно-технической и справочной литературой.

Задачи - изучить требования к зданиям, инженерно-техническому оборудованию, системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов и уметь их использовать в профессиональной деятельности.

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

- определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристических комплексов для обеспечения комфорта проживающих;
- контролировать выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены на рабочем месте;

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

- концепцию обеспечения безопасности гостиничных предприятий
- основные требования к зданиям гостиниц и туристических комплексов;
- типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов;
- состав инженерных служб гостиничных комплексов
- требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов
- порядок оперативного реагирования в случае нарушения в системах жизнеобеспечения;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **владеть навыками**:

- определения нарушений в оборудовании гостиниц и туристических комплексах и контролировать выполнения правил и норм охраны труда.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 72 часа,

в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося -62 часов;

самостоятельной работы обучающегося - 2 часа.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Виды учебной работы	Объём часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	62
в том числе:	
практические занятия	28
Самостоятельная работа	2
Итоговая аттестация в форме экзамена	8

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия

Наименование разделов дисциплины	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
	5 семестр			
Тема 1. Современные принципы проектирования гостиничных зданий.	Содержание		6	
	1	Материально-техническая база туристских учреждений. Состав основных фондов туристских учреждений.	2	1
	2	Продукт «гостиница». Алгоритм гостиничного проекта: основные понятия проектирования; этапы проектирования гостиничных предприятий; виды проектов; принципы проектирования.	2	1
	3	Влияние месторасположения объекта на типологию гостиничных предприятий (туристская дестинация). Основные требования к зданиям гостиниц и туристских комплексов.	2	1
Тема 2. Архитектурно-планировочные решения функциональной организации гостиничных зданий.	Содержание		4	
	4	Основные тенденции архитектурного решения современных гостиниц. Композиционные схемы помещений. Конструктивные схемы гостиничных предприятий: бескаркасные, каркасные и с неполным каркасом. Категории гостиниц.	2	1
	5	Схемы функциональной организации малой бюджетной гостиницы и большой гостиницы повышенной категории. Объемно-планировочное решение гостиничного объекта: основные блоки помещений и функциональные требования к ним, связь между отдельными блоками помещений. Функциональное зонирование основных помещений гостиниц. Требования к проектированию комплекса жилых и общественных помещений.	2	1
	Практические занятия №1-3		8	
	6	1. Решение задач на определение категории гостиниц, пользуясь документом «Требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий».	2	2
	7	2. Расчет площади различных помещений гостиницы в зависимости от категории и назначения предприятия.	2	2
	8	3. Расчет числа посадочных мест в предприятиях питания. Расчет площади служебных и вспомогательных помещений.	4	2
Тема 3. Современная инженерная инфраструктура гостиничных предприятий.	Содержание		8	2
	10	Общие требования к инженерно-техническому оборудованию гостиничных предприятий, требования ТУ. Принципы подбора оборудования: модульная координация, однотипность, унификация.	2	1
	11	Назначение и состав инженерной инфраструктуры: санитарно-технические системы (отопление, холодное и горячее водоснабжение, вентиляция и кондиционирование воздуха, канализация, централизованная система пылеудаления); лифтовое оборудование, энергетическое оборудование (электрическое освещение, его виды).	2	1

Система жизнеобеспечения гостиниц.	12	Телекоммуникационные системы (телефонная и радиотелефонная связь, локальная компьютерная сеть, система контроля доступа, комплексная система обеспечения безопасности, комплексная система оснащения конференц – залов). Профессиональное технологическое оборудование (уборочные машины, оборудование прачечных и химчисток, оборудование службы приема и размещения).	2	1
	13	Правила эксплуатации инженерного оборудования, система планово-предупредительного ремонта. Управление системой жизнеобеспечения, автоматизация и диспетчеризация работы инженерного оборудования. Использование системы жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих и безопасных условий труда персонала.	2	1
		Практические занятия №4-5	4	
	14	1. Разбор и решение производственных ситуаций, связанных с неисправностями инженерно-технического оборудования	2	2
	15	2. Анализ технической эксплуатации оборудования службы приема и размещения.	2	2
Тема 4. Ресурсосберегающие и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности		Содержание	4	
	16	Общая характеристика ресурсов. Определение потребности гостиничного предприятия в материальных и технических ресурсах. Контроль правильного использования материальных и технических ресурсов.	2	1
	17	Роль ресурсосберегающих технологий в обеспечении прибыльности гостиницы. Применение новых ресурсосберегающих технологий в эксплуатации инженерного оборудования и функционировании предметно-пространственной среды: система оповещения на фотоэлементах, система автоматического отключения света, оснащение ванной комнаты фотоэлементами. Автоматизация здания гостиницы как основной фактор экономного использования человеческих ресурсов.	2	1
	18	Практические занятия №6 Решение производственных ситуаций, связанных с использованием ресурсосберегающих технологий	4	2
Тема 5. Современная архитектура и интерьер гостиничных зданий		Содержание	6	
	19	Основные понятия архитектуры. Понятие «стиль» в архитектуре. Современные архитектурные стили гостиничных предприятий. Экстерьер здания и его влияние на создание интерьера. Ландшафтная архитектура.	2	1
	20	Социальные и композиционные основы интерьера. Принципы оформления интерьера гостиничных зданий. Естественное и искусственное освещение в интерьере. Проблема цвета в интерьере и его физиологическое воздействие на человека. Колористическая композиция различных помещений гостиничного предприятия.	2	1
	21	Мебельные стили в интерьере. Требования к современным мебельным изделиям. Меблировка жилых и общественных помещений гостиницы. Декоративное искусство в художественном оформлении интерьера. Современные тенденции, влияющие на оформление гостиничных предприятий.	2	1
		Практические занятия №7-10	8	
	22	Выбор цветовой гаммы в оформлении интерьера конкретных помещений.	2	2
	23	Составление схемы расстановки мебели с учетом стиля гостиницы и функционального назначения помещения.	2	2
	24	Создание фирменного стиля гостиничного предприятия.	2	2

	25	Решение ситуационных задач по цветовому решению интерьеров.	2	
Тема 6. Создание системы безопасности в гостиничном предприятии.		Содержание	6	
	26	Основные документы, регламентирующие охрану труда. Организация охраны труда на предприятии.	2	1
	27	Производственная экология и санитария. Надзор и контроль по охране труда. Ответственность работодателя и сотрудника за нарушение законодательных актов об охране труда.	2	1
	28	Антитеррористическая и противокриминальная защита гостиничного объекта. Действия персонала гостиницы в чрезвычайных ситуациях. Организация пожарной безопасности в гостинице.	2	1
		Практические занятия № 11-12	4	
	29	Анализ причин профессиональных заболеваний и травматизма.	2	2
	30	Решение ситуационных задач по организации охраны труда и обеспечении безопасности.	2	
		Самостоятельная работа		
		Подготовка к экзамену	2	2
		Экзамен	8	
Итого за 5 семестр			64	
		Всего	72	

3. УСЛОВИЯ И РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ТРЕБОВАНИЯ К ЗДАНИЯМ И ИНЖЕНЕРНЫМ СИСТЕМАМ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

3.1. Требования к минимальному материальному – техническому обеспечению

Реализация программы предполагает наличие учебных кабинетов «ОП.05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: учебная мебель, раздаточный материал для проведения практических занятий.

Технические средства обучения: компьютеры с доступом к базам данных и Интернет.

3.2. Информационное обеспечение обучения Перечень учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсов

Основные источники:

1. Захарова Н.А. Здания и инженерные системы гостиниц : учебное пособие для СПО / Захарова Н.А.. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 294 с. — ISBN 978-5-4488-0816-6, 978-5-4497-0482-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93539.html> (дата обращения: 16.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

Дополнительные источники

1. С.В. Безрукова. Здания и инженерные системы гостиниц: учебник для СПО. - М.: Академия, 2014. — 208 с.

3.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. <https://www.iprbookshop.ru/> - электронная библиотека

Интернет-ресурсы:

1.. <https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=14329>

2. <http://ps-hotel.ru> Техническое оснащение гостиничных номеров.

3. Строительные нормы для гостиниц. Инженерные системы и оборудование гостиниц. -[Электронный ресурс], форма доступа: <http://www.unix-spb.ru/stroygost.php?review=7>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия (№ занятия и тема)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Освоенные умения - определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;	Тема 3. Современная инженерная инфраструктура гостиничных предприятий. Система жизнеобеспечения гостиниц.	Групповые творческие задания, ситуационные задачи
- контролировать выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены на рабочем месте;	Тема 6. Создание системы безопасности в гостиничном предприятии.	Групповые творческие задания.
Освоенные знания - концепцию обеспечения безопасности гостиничных предприятий	Тема 6. Создание системы безопасности в гостиничном предприятии.	Групповые творческие задания.
- основные требования к зданиям гостиниц и туристических комплексов;	Тема 1. Современные принципы проектирования гостиничных зданий.	Групповые творческие задания.

- типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов;	Тема 2. Архитектурно – планировочные решения и функциональная организация гостиничных зданий. Тема 5. Современная архитектура и интерьер гостиничных зданий	Групповые творческие задания.
- состав инженерных служб гостиничных комплексов	Тема 3. Современная инженерная инфраструктура гостиничных предприятий. Система жизнеобеспечения гостиниц. Тема 4. Ресурсосберегающие и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности	Групповые творческие задания.
- требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов	Тема 3. Современная инженерная инфраструктура гостиничных предприятий. Система жизнеобеспечения гостиниц.	Групповые творческие задания, ситуационные задачи
- порядок оперативного реагирования в случае нарушения в системах жизнеобеспечения;	Тема 6. Создание системы безопасности в гостиничном предприятии.	
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	Тема 6. Создание системы безопасности в гостиничном предприятии.	

Результаты обучения (сформированные компетенции)	Занятия (№ занятия и тема)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	№1-3 Тема 1. Современные принципы проектирования гостиничных зданий. №4-9 Тема 2. Архитектурно – планировочные решения и функциональная организация гостиничных зданий. №10-15 Тема 3. Современная инженерная инфраструктура гостиничных предприятий. Система жизнеобеспечения гостиниц.	Групповые творческие задания.
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	№1-3 Тема 1. Современные принципы проектирования гостиничных зданий.	Групповые творческие задания.
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	№4-9 Тема 2. Архитектурно – планировочные решения и функциональная организация гостиничных зданий.	Групповые творческие задания.
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	№4-9 Тема 2. Архитектурно – планировочные решения и функциональная организация гостиничных зданий.	Групповые творческие задания, ситуационные задачи
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	№19-24 Тема 5. Современная архитектура и интерьер гостиничных зданий	Групповые творческие задания.

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.	№25-28 Тема 6. Создание системы безопасности в гостиничном предприятии.	Групповые творческие задания.
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	№10-15 Тема 3. Современная инженерная инфраструктура гостиничных предприятий. Система жизнеобеспечения гостиниц. №16-18 Тема 4. Ресурсосберегающие и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности	Групповые творческие задания.
ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	№25-28 Тема 6. Создание системы безопасности в гостиничном предприятии.	Групповые творческие задания, ситуационные задачи
ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	№16-18 Тема 4. Ресурсосберегающие и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности №19-24 Тема 5. Современная архитектура и интерьер гостиничных зданий	Групповые творческие задания.
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	№4-9 Тема 2. Архитектурно – планировочные решения и функциональная организация гостиничных зданий.	
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	№4-9 Тема 2. Архитектурно – планировочные решения и функциональная организация гостиничных зданий.	Групповые творческие задания, ситуационные задачи
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	№10-15 Тема 3. Современная инженерная инфраструктура гостиничных предприятий. Система жизнеобеспечения гостиниц.	Групповые творческие задания, ситуационные задачи
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	№25-28 Тема 6. Создание системы безопасности в гостиничном предприятии.	Групповые творческие задания, ситуационные задачи
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	№4-9 Тема 2. Архитектурно – планировочные решения и функциональная организация гостиничных зданий.	Групповые творческие задания, ситуационные задачи
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	№10-15 Тема 3. Современная инженерная инфраструктура гостиничных предприятий. Система жизнеобеспечения гостиниц.	
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	№25-28 Тема 6. Создание системы безопасности в гостиничном предприятии.	
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	№16-18 Тема 4. Ресурсосберегающие и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности	
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с	№16-18 Тема 4. Ресурсосберегающие и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности	

текущими планами и стандартами гостиницы	№19-24 Тема 5. Современная архитектура и интерьер гостиничных зданий	
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	№19-24 Тема 5. Современная архитектура и интерьер гостиничных зданий №25-28 Тема 6. Создание системы безопасности в гостиничном предприятии.	

Оценка качества усвоения программы дисциплины «Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия».

Текущий контроль усвоения лекционного материала проводится в виде выполнения групповых творческих заданий, решения ситуационных задач.

На первом занятии до студентов доводятся критерии их аттестации в рамках рубежного и текущего контроля. Оценка знаний студентов осуществляется в баллах. Сумма баллов отражаются преподавателем в электронном журнале в течение всего семестра. Максимальная сумма (100 баллов), набирается студентом по дисциплине, включает:

1. Оценку регулярности и своевременности качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение семестра. Сумма по данному виду работы составляет максимум 70 баллов.
2. Оценку знаний студентов на экзамене. Студент получает максимум 30 баллов.

Оценка знаний по 100-бальной шкале реализуется следующим образом:

- менее 51 балла- «неудовлетворительно»;
- от 51 до 69 баллов- «удовлетворительно»;
- от 70 до 85 баллов- «хорошо»;
- 86 баллов и более- «отлично».

Бально-рейтинговая система оценок по дисциплине «Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия»

Критерии	Максимальная оценка	Примечание
- Посещаемость	10 баллов	
- Тестирование	10 баллов	
- Текущий контроль (творческие задания, ситуационные задачи)	20 баллов	36 за оценку «5» 26- за «4» 16- за «3»
- Наличие всех зачтенных практических работ:	30 баллов	2,5 балла за 1 практическую работу
Итого текущий контроль	70 баллов	-
-Результаты зачета:	30 баллов	
-Теоретический вопрос1		15баллов
-Теоретический вопрос2		15 баллов
Итоговая сумма баллов	100 баллов	-

5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРАКТИВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид занятия	Используемый метод	Формируемые компетенции
1	Тема 2.2 Профессиональное технологическое оборудование гостиниц. П.З.№8 Разбор и решение производственных ситуаций, связанных с организацией и контролем работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении гостиничных услуг.	6	Практическое занятие	Ситуационные задачи	ОК 4; ОК 8; ПК 3.1-3.4
2	Тема 2.2 Профессиональное технологическое оборудование гостиниц. П.З.№9 Организация работы по предоставлению дополнительных услуг.	6	Практическое занятие	Групповые творческие задания	ОК 4; ОК 8; ПК 3.1-3.4
	Тема 2.2 Профессиональное технологическое оборудование гостиниц. П.З.№10 Разбор и решение производственных ситуаций, связанных с учетом оборудования и инвентаря гостиницы и создание условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	6	Практическое занятие	Групповые творческие задания	ОК 4; ОК 8; ПК 3.1-3.4
3	Тема 2.3 Оформление жилых и общественных помещений гостиниц. Цветовое решение интерьера жилых и общественных помещений гостиниц.	2	Лекция	Лекция-визуализация	ОК 1; ОК 7
4	Тема 2.3 Оформление жилых и общественных помещений гостиниц. Мебель в жилых и общественных помещениях гостиниц.	2	Лекция	Лекция-визуализация	ОК 1; ОК 7
5	Тема 2.3 Оформление жилых и общественных помещений гостиниц. Декоративное оформление помещений в гостиницах.	2	Лекция	Лекция-визуализация	ОК 1; ОК 7
Итого процент занятий, проводимых в интерактивных формах $24/108 \cdot 100 = 22,2\%$					

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Кафедра Сервис

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«__» _____ 20__ г., протокол № ____
Заведующий кафедрой
Е.В. Ильичева

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «ТРЕБОВАНИЯ К ЗДАНИЯМ И ИНЖЕНЕРНЫМ
СИСТЕМАМ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ»**

43.02.14 Гостиничный дело (квалификация «специалист по туризму»)

курс: 3
семестр: 5
форма обучения: очная

Воротынец
2019 г.

15. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Этапы формирования компетенций (разделы теоритического обучения)					
	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4	Тема 5	Тема 6
ОК 1	+	+	+			
ОК 2	+					
ОК 3		+				
ОК 4		+				
ОК 5					+	
ОК 6						+
ОК 7			+	+		
ОК 8						+
ОК 9				+	+	
ОК 10		+				
ПК 1.1		+				
ПК 1.2			+			
ПК 1.3						+
ПК 2.1		+				
ПК 2.2			+			
ПК 2.3						+
ПК 3.1				+		
ПК 3.2				+	+	
ПК 3.3					+	+

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения	Текущий контроль		Экзамен	того
		Групповые творческие задания	Ситуационные задачи		

ОК 1	<i>знать:</i> - основные требования к зданиям гостиниц и туристических комплексов; - типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов; - состав инженерных служб гостиничных комплексов - требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов <i>уметь:</i> - определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристических комплексов для обеспечения комфорта проживающих;		5	5	10
ОК 2	<i>знать:</i> - типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов; <i>уметь:</i> - определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристических комплексов для обеспечения комфорта проживающих;	5		5	10
ОК 3	<i>знать:</i> - типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов; <i>уметь:</i> - определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристических комплексов для обеспечения комфорта проживающих;	5		5	10
ОК 4	<i>знать:</i> - типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов; <i>уметь:</i> - определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристических комплексов для обеспечения комфорта проживающих;	5		5	10
ОК 5	<i>знать:</i> - типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов; <i>уметь:</i> - определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристических комплексов для обеспечения комфорта проживающих;	5		5	10
ОК 6	<i>знать:</i> - концепцию обеспечения безопасности гостиничных предприятий - порядок оперативного реагирования в случае нарушения в системах жизнеобеспечения; - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены		5	5	10

	<i>уметь:</i> - контролировать выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены на рабочем месте;				
ОК 7	<i>знать:</i> - состав инженерных служб гостиничных комплексов - требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов <i>уметь:</i> - определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих		5	5	10
ОК 8	<i>знать:</i> - концепцию обеспечения безопасности гостиничных предприятий - порядок оперативного реагирования в случае нарушения в системах жизнеобеспечения; - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены <i>уметь:</i> - контролировать выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены на рабочем месте;		5	5	10
ОК 9	<i>знать:</i> - типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов; - состав инженерных служб гостиничных комплексов <i>уметь:</i> - определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;		5	5	0
ОК 10	<i>знать:</i> - типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов; <i>уметь:</i> - определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;	5			
ПК1.1	<i>знать:</i> - типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов; <i>уметь:</i> - определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;	5			

ПК 1.2	<i>знать:</i> - состав инженерных служб гостиничных комплексов - требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов <i>уметь:</i> - определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристических комплексов для обеспечения комфорта проживающих		5		
ПК 1.3	<i>знать:</i> - концепцию обеспечения безопасности гостиничных предприятий - порядок оперативного реагирования в случае нарушения в системах жизнеобеспечения; - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены <i>уметь:</i> - контролировать выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены на рабочем месте;		5		
ПК 2.1	<i>знать:</i> - типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов; <i>уметь:</i> - определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристических комплексов для обеспечения комфорта проживающих;	5			
ПК 2.2	<i>знать:</i> - состав инженерных служб гостиничных комплексов - требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов <i>уметь:</i> - определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристических комплексов для обеспечения комфорта проживающих	5			
ПК 2.3	<i>знать:</i> - концепцию обеспечения безопасности гостиничных предприятий - порядок оперативного реагирования в случае нарушения в системах жизнеобеспечения; - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены <i>уметь:</i> - контролировать выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены на рабочем месте;	5			
ПК 3.1	<i>знать:</i> - состав инженерных служб гостиничных комплексов <i>уметь:</i>		5	5	0

	- определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;				
ПК 3.2	<i>знать:</i> - типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов; - состав инженерных служб гостиничных комплексов <i>уметь:</i> - определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;		5	5	0
ПК 3.3	<i>знать:</i> - особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда на предприятии. <i>уметь:</i> -использовать ресурсо- и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности; осуществлять контроль выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены.	5		5	0

Критерии оценивания компетенций:

до 4 – не сформирована компетенция
от 5 до 6 – начальный
от 7 до 8 – базовый
от 9 до 10 – продвинутый

№	Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
1	ОК 1	Студент не знает основные требования к зданиям гостиниц и туристических комплексов; типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов; состав инженерных служб гостиничных комплексов требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов	Слабо знает основные требования к зданиям гостиниц и туристических комплексов; типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов; состав инженерных служб гостиничных комплексов требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов	Студент достаточно хорошо знает основные требования к зданиям гостиниц и туристических комплексов; типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов; состав инженерных служб гостиничных комплексов требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов	Студент с высокой точностью и полнотой знает основные требования к зданиям гостиниц и туристических комплексов; типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов; состав инженерных служб гостиничных комплексов требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов
		Не развиты способности определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристических комплексов для обеспечения комфорта проживающих;	Слабо развиты способности определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристических комплексов для обеспечения комфорта проживающих;	Хорошо развиты способности определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристических комплексов для обеспечения комфорта проживающих;	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристических комплексов для обеспечения комфорта проживающих;
2	ОК 2	Студент не знает типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов;	Низкий уровень знаний типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов;	Студент достаточно хорошо знает типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов;	Студент с высокой точностью и полнотой знает типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов;

		организацию зданий гостиниц и туристических комплексов;	организацию зданий гостиниц и туристических комплексов;	зданий гостиниц и туристических комплексов;	организацию зданий гостиниц и туристических комплексов;
		Не развиты способности определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;	Слабо развиты способности определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;	Хорошо развиты способности определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;
6	ОК 6	Студент не знает концепцию обеспечения безопасности гостиничных предприятий порядок оперативного реагирования в случае нарушения в системах жизнеобеспечения; -основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.	Слабо знает концепцию обеспечения безопасности гостиничных предприятий порядок оперативного реагирования в случае нарушения в системах жизнеобеспечения; -основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.	Студент достаточно хорошо знает концепцию обеспечения безопасности гостиничных предприятий порядок оперативного реагирования в случае нарушения в системах жизнеобеспечения; -основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.	Студент с высокой точностью и полнотой знает концепцию обеспечения безопасности гостиничных предприятий порядок оперативного реагирования в случае нарушения в системах жизнеобеспечения; -основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.
		Не развиты способности контролировать выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены на рабочем месте;	Слабо развиты способности контролировать выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены на рабочем месте;	Хорошо развиты способности контролировать выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены на рабочем месте;	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты контролировать выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены на рабочем месте;
7	ОК 7	Студент не знает состав инженерных служб гостиничных комплексов; требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов	Слабо знает состав инженерных служб гостиничных комплексов; требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов	Студент достаточно хорошо знает состав инженерных служб гостиничных комплексов; требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов	Студент с высокой точностью и полнотой знает состав инженерных служб гостиничных комплексов; требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов
		Не развиты способности определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для	Слабо развиты способности определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для	Хорошо развиты способности определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования

		обеспечения комфорта проживающих	обеспечения комфорта проживающих	обеспечения комфорта проживающих	гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих
8	ОК 8	Студент не знает концепцию обеспечения безопасности гостиничных предприятий порядок оперативного реагирования в случае нарушения в системах жизнеобеспечения; -основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.	Слабо знает концепцию обеспечения безопасности гостиничных предприятий порядок оперативного реагирования в случае нарушения в системах жизнеобеспечения; -основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.	Студент достаточно хорошо знает концепцию обеспечения безопасности гостиничных предприятий порядок оперативного реагирования в случае нарушения в системах жизнеобеспечения; -основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.	Студент с высокой точностью и полнотой знает концепцию обеспечения безопасности гостиничных предприятий порядок оперативного реагирования в случае нарушения в системах жизнеобеспечения; -основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.
		Не развиты способности контролировать выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены на рабочем месте;	Слабо развиты способности контролировать выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены на рабочем месте;	Хорошо развиты способности контролировать выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены на рабочем месте;	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты контролировать выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены на рабочем месте;
9	ОК 9	Студент не знает типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов; состав инженерных служб гостиничных комплексов	Слабо знает типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов; состав инженерных служб гостиничных комплексов	Студент достаточно хорошо знает типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов; состав инженерных служб гостиничных комплексов	Студент с высокой точностью и полнотой знает типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов; состав инженерных служб гостиничных комплексов
		Не развиты способности определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих	Слабо развиты способности определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих	Хорошо развиты способности определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих
10	ОК 10	Студент не знает типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную	Слабо знает типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную	Студент достаточно хорошо знает типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию	Студент с высокой точностью и полнотой знает типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную

					для обеспечения комфорта проживающих
13	ПК 1.3	Студент не знает концепцию обеспечения безопасности гостиничных предприятий порядок оперативного реагирования в случае нарушения в системах жизнеобеспечения; -основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.	Слабо знает концепцию обеспечения безопасности гостиничных предприятий порядок оперативного реагирования в случае нарушения в системах жизнеобеспечения; -основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.	Студент достаточно хорошо знает концепцию обеспечения безопасности гостиничных предприятий порядок оперативного реагирования в случае нарушения в системах жизнеобеспечения; -основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.	Студент с высокой точностью и полнотой знает концепцию обеспечения безопасности гостиничных предприятий порядок оперативного реагирования в случае нарушения в системах жизнеобеспечения; -основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.
		Не развиты способности контролировать выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены на рабочем месте;	Слабо развиты способности контролировать выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены на рабочем месте;	Хорошо развиты способности контролировать выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены на рабочем месте;	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты контролировать выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены на рабочем месте;
14	ПК 2.1	Студент не знает типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов	Слабо знает типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов	Студент достаточно хорошо знает типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов	Студент с высокой точностью и полнотой знает типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов
		Не развиты способности определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристических комплексов для обеспечения комфорта проживающих	Слабо развиты способности определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристических комплексов для обеспечения комфорта проживающих	Хорошо развиты способности определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристических комплексов для обеспечения комфорта проживающих	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристических комплексов для обеспечения комфорта проживающих
15	ПК 2.2	Студент не знает состав инженерных служб гостиничных комплексов; требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения	Слабо знает состав инженерных служб гостиничных комплексов; требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов	Студент достаточно хорошо знает состав инженерных служб гостиничных комплексов; требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения	Студент с высокой точностью и полнотой знает состав инженерных служб гостиничных комплексов; требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения

		гостиниц и туристических комплексов		гостиниц и туристических комплексов	гостиниц и туристических комплексов
		Не развиты способности определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих	Слабо развиты способности определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих	Хорошо развиты способности определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих
16	ПК 2.3	Студент не знает концепцию обеспечения безопасности гостиничных предприятий порядок оперативного реагирования в случае нарушения в системах жизнеобеспечения; -основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.	Слабо знает концепцию обеспечения безопасности гостиничных предприятий порядок оперативного реагирования в случае нарушения в системах жизнеобеспечения; -основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.	Студент достаточно хорошо знает концепцию обеспечения безопасности гостиничных предприятий порядок оперативного реагирования в случае нарушения в системах жизнеобеспечения; -основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.	Студент с высокой точностью и полнотой знает концепцию обеспечения безопасности гостиничных предприятий порядок оперативного реагирования в случае нарушения в системах жизнеобеспечения; -основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.
		Не развиты способности контролировать выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены на рабочем месте;	Слабо развиты способности контролировать выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены на рабочем месте;	Хорошо развиты способности контролировать выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены на рабочем месте;	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты контролировать выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены на рабочем месте;
17	ПК 3.1.	Студент не знает состав инженерных служб гостиничных комплексов	Слабо знает состав инженерных служб гостиничных комплексов	Студент достаточно хорошо знает состав инженерных служб гостиничных комплексов	Студент с высокой точностью и полнотой знает состав инженерных служб гостиничных комплексов
		Не развиты способности определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;	Слабо развиты способности определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;	Хорошо развиты способности определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;
18	ПК 3.2.	Студент не знает типовые архитектурно-планировочные	Слабо знает типовые архитектурно-планировочные	Студент достаточно хорошо знает типовые архитектурно-	Студент с высокой точностью и полнотой знает типовые

		решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов; состав инженерных служб гостиничных комплексов	решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов; состав инженерных служб гостиничных комплексов	планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов; состав инженерных служб гостиничных комплексов	архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов; состав инженерных служб гостиничных комплексов
		Не развиты способности определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;	Слабо развиты способности определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;	Хорошо развиты способности определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;
19	ПК 3.3.	Студент не знает особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда на предприятии.	Слабо знает особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда на предприятии.	Студент достаточно хорошо знает особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда на предприятии.	Студент с высокой точностью и полнотой знает особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда на предприятии.
		Не развиты способности использовать ресурсо- и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности; осуществлять контроль выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены.	Слабо развиты способности - использовать ресурсо- и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности; осуществлять контроль выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены.	Хорошо развиты способности использовать ресурсо- и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности; осуществлять контроль выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены.	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты использовать ресурсо- и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности; осуществлять контроль выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены.

1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Зачетно-экзаменационные материалы

по дисциплине Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия

Вопросы к экзамену

1. Охарактеризуйте Понятие основных фондов гостиничных предприятий.
2. Дайте характеристику материально- технической базы гостиничных предприятий.
- 3.Расскажите о принципах проектирования гостиничных предприятий. Виды проектов гостиничных зданий.
4. Расскажите, что представляет собой нормативная база проектирования и строительства.
5. Расскажите какими определениями руководствуются при оформлении проектной документации.
6. Расскажите, что подразумевают под строительными нормами и правилами.
7. Расскажите каковы требования, предъявляемые к зданиям гостиничных предприятий.
8. Дайте характеристику гостиничному продукту.
9. Расскажите о видах объемно - пространственного решения гостиничных предприятий.
- 10.Что представляет собой функциональная организация гостиничных предприятий.
11. Охарактеризуйте схемы, применяемые при проектировании жилого блока гостиничного предприятия.
12. Расскажите о функциональной организации помещений вестибюльной группы.
13. Охарактеризуйте основные блоки гостиничных предприятий.
14. Расскажите о функциональной организации помещений общественного питания.
15. Расскажите, как происходит ввод здания гостиницы в эксплуатацию.
16. Расскажите о функциях каждой комиссии, принимающей здание гостиницы в эксплуатацию.
17. Что такое долговечность здания и сроки службы здания.
18. Что такое физический износ здания. Причины физического износа.
19. Что такое моральный износ здания. Причины морального износа.
20. Расскажите о системе планово – предупредительного ремонта.
21. Скажите какие осмотры входят в систему планово-предупредительного ремонта. Дайте им характеристику.
22. Расскажите о оборудовании системы контроля доступа.
23. Расскажите о оборудовании конференц – залов. К какому блоку помещений относятся конференц-залы.
24. Охарактеризуйте функции системы радиовещания и телевизионного вещания в гостиничных предприятиях.
25. Расскажите о видах ремонтов. Характеристика каждого вида ремонта.
26. Расскажите каким образом осуществляется открытие построенного или реконструированного гостиничного комплекса.
27. Дайте общую характеристику инженерно – технического оборудования гостиничных предприятий.
28. Дайте общую характеристику санитарно – технического оборудования.
29. Расскажите о использовании «теплоты» в системе отопления.
- 30.Расскажите о обеспечении микроклимата помещений гостиницы. Оборудование, используемое для создания микроклимата.
31. Расскажите о системе вентиляции и кондиционирования. Виды. Классификация.
32. Расскажите какие виды электрического освещения применяются в помещениях гостиницы.
33. Охарактеризуйте принцип работы ЦСП.
- 34.Расскажите о классификации лифтового оборудования гостиничных предприятий.
35. Охарактеризуйте порядок проведения весеннего (осеннего) планового осмотра в гостинице.
36. Расскажите о комплексной системе обеспечения безопасности в гостинице.

37. Расскажите о факторах, влияющие на экстерьер гостиничного здания. С помощью каких средств создается внешний облик предприятия.
38. Охарактеризуйте понятия «стиль». Характерные признаки архитектурного стиля.
39. Расскажите о цветовом круге Гете. Какое он имеет значение при выборе цветового решения.
40. Дайте определение гармонии. Какие существуют виды гармонии.
41. Расскажите какие приемы цветовой гармонии возможны для использования в жилых и общественных помещениях гостиницы.
42. Расскажите, что такое интерьер. Как влияет интерьер на качество обслуживания.
43. Расскажите какие виды освещения используют при оформлении общественных и жилых помещений гостиницы.
44. Охарактеризуйте требования к гостиничной мебели.
45. Расскажите каковы основные функции архитектуры и требования, предъявляемые к ней
46. Перечислите современные архитектурные стили и дайте им краткую характеристику.
47. Расскажите, что такое «инсоляция». Нормы инсоляции для РФ.
48. Дайте классификацию гостиничных предприятий.
49. Назовите этапы проведения работ по аттестации гостиничных предприятий.
50. Расскажите о декоративном оформлении помещений в гостинице.

Итоговый контроль проводится в форме экзамена. Для подготовки к ответу дается не менее 45 минут.

При этом оценка знаний студентов осуществляется в бально-рейтинговой системе учетом следующих критериев:

Таблица – Бально-рейтинговая оценка результатов итогового контроля студентов

Вид контроля	Баллы
Промежуточная аттестация (ЭКЗАМЕН)	30 баллов
Теоретический вопрос № 1 - Владение информацией, полученной в ходе лекционных и практических занятий - Владение дополнительной информацией по заданному вопросу (результат работы с дополнительными источниками) - Качество предоставление информации (ораторское искусство) - Умение вести дискуссию с преподавателем по заданному вопросу (качество ответа на дополнительные вопросы в ходе сдачи зачета)	15 баллов 6 баллов 4 балла 3 балла 2 балла
Теоретический вопрос № 2 - Владение информацией, полученной в ходе лекционных и практических занятий - Владение дополнительной информацией по заданному вопросу (результат работы с дополнительными источниками) - Качество предоставление информации (ораторское искусство) - Умение вести дискуссию с преподавателем по заданному вопросу (качество ответа на дополнительные вопросы в ходе сдачи зачета)	15 баллов 6 баллов 4 балла 3 балла 2 балла

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра Сервис
Групповые творческие задания
по дисциплине Здания и инженерные системы гостиниц

Практическое занятие № 1.

Тема 2. Решение задач на определение категории гостиниц, пользуясь документом «Требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий».

Задание: Используя «Требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий», решить задачи на определение категории гостиницы.

Практическое занятие № 2.

Тема 2. «Расчет площади различных помещений гостиницы в зависимости от категории и назначения предприятия»

Задание: Используя функциональную схему гостиничного предприятия, рассчитайте полезную площадь общественного здания гостиницы «Престиж», опираясь на правила подсчёта общей, полезной и расчётной площадей, строительного объёма, площади застройки и этажности здания.

Практическое занятие № 3.

Тема 2. «Расчет числа посадочных мест в предприятии питания. Расчет площади служебных и вспомогательных помещений»

Задание: Используя приложение рассчитать число посадочных мест для ресторана гостиницы «Престиж», состоящей из 70 номеров. Используя приложение рассчитать площадь служебных и вспомогательных помещений гостиницы.

Практическое занятие № 5.

Тема 3. «Анализ технической эксплуатации оборудования службы приема и размещения»

Задание:

1. В гостинице на стойке гости заселяются в номера.
2. Создать подгруппы: группа гостей и группа сотрудников службы приема и размещения.
3. Решить производственные ситуации для комфортного пребывания гостя в гостинице. Описать действия подгруппы «сотрудников гостиницы».

Практическое занятие № 7.

Тема 5. «Выбор цветной гаммы в оформлении интерьера конкретных помещений»

• **Задание:**

- 1. Использовать ориентацию заданного помещения.
- 2. Описать сочетание второго приема.
- 3. В каких интерьерах используется третий прием сочетания цвета.

Практическое занятие № 8.

Тема 5. «Составление схемы расстановки мебели с учетом стиля гостиницы и функционального назначения помещения».

Задание:

1. Составить план номера. Для этого нужно подобрать лист бумаги, на котором бы поместился бы план номера в масштабе 1:10, возможно и 1:20 плюс выносные размеры (примерно по 3 см с каждой стороны).
2. На плане нужно начертить полностью планировку со всеми окнами и дверьми, а также их открытое положение. Из цветной бумаги вырезается фигуры мебели с точным масштабом, затем по средствам перемещения их по полю плана, можно определить более приемлемый вариант расстановки мебели.
3. Выполнение эскизов вариантов расстановки мебели в номерах

Практическое занятие № 9.

Тема 5. «Создание фирменного стиля гостиничного предприятия»

Задание:

1. Выбрать известный гостиничный бренд, выявить его преимущества.
2. Создать собственный фирменный стиль для конкретного примера

Практическое занятие № 11.

Тема 6. «Анализ причин профессиональных заболеваний и травматизма»

- **Задание:** Составить план для решения проблем охраны труда в гостиницах для горничных.

Критерии оценивания работы студента:

5 балла: – выполнил всё задание правильно;

4-3 балла: - выполнил всё задание с 1-2 ошибками;

2-1 балл: – часто ошибался, выполнил правильно только половину задания;

0 баллов: – почти ничего не смог выполнить правильно;

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра Сервис
Ситуационные задачи
по дисциплине Здания и инженерные системы гостиниц

Практическое занятие № 4.

Тема 3. «Разбор и решение производственных ситуаций, связанных с неисправностями инженерно-технического оборудования»

Задание:

1. У гостя в номере не работает кондиционер.
2. Создать подгруппы: группа гостей и группа сотрудников службы инженерно-технического оборудования.
3. Описать действия подгрупп.

Практическое занятие № 6.

Тема 2.1. «Решение производственных ситуаций, связанных с использованием ресурсосберегающих технологий»

Задание:

1. Определить потребности гостиничного предприятия в материальных и технических ресурсах.
2. Создать подгруппы: разделение обучающихся на две подгруппы.
3. Описать действия подгруппы «сотрудников гостиницы», применяя методики по использованию экономии ресурсов.

Практическое занятие № 12.

Тема 2.3. «Решение ситуационных задач по организации охраны труда и обеспечении безопасности. Составление акта по форме Н-1.»

Задание:

1. Вычислить размера вреда, подлежащего возмещению в результате трудового увечья
2. Оформить выводы.

Критерии оценки:

5-4 балла ставится, если ответ на вопросы задачи дан правильно; объяснение хода её решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в том числе из лекционного курса). Ответы на дополнительные вопросы верные, чёткие.

3-2 балла ставится, если ответ на вопросы задачи дан правильно, объяснение хода её решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании); Ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно чёткие.

Менее 2 баллов ставится, если ответы на вопросы задачи даны неправильно. Объяснение хода её решения дано частичное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования. Ответы на дополнительные вопросы не даны.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»

Фонд тестовых заданий

по дисциплине Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия

1. Из каких разделов состоит проект по постройки гостиницы:

- А) Общая пояснительная записка;
- Б) Архитектурные решения;
- В) Конструктивные решения;
- Г) Верны все варианты.

2. Строительство здания, осуществляемое на новых площадках и по первоначально разработанному и утвержденному проекту:

- А) Новое строительство;
- Б) Расширение действующего предприятия;
- В) Реконструкция действующего предприятия;
- Г) Техническое перевооружение действующего предприятия.

3. Осуществляемое по утвержденному новому проекту строительство вторых и последующих очередей действующего предприятия, дополнительных зданий, а также расширение действующих зданий с увеличением пропускной способности:

- А) Новое строительство;
- Б) Расширение действующего предприятия;
- В) Реконструкция действующего предприятия;
- Г) Техническое перевооружение действующего предприятия.

4. Осуществляемое по единому проекту полное или частичное переоборудование и переустройство предприятия (без строительства новых и расширения действующих объектов) с заменой устаревшего оборудования:

- А) Новое строительство;
- Б) Расширение действующего предприятия;
- В) Реконструкция действующего предприятия;
- Г) Техническое перевооружение действующего предприятия.

5. Осуществление в соответствии с планом развития учреждения по проектам и сметам отдельных видов работ по повышению до современных требований технического уровня путем внедрения новой техники и новых технологий:

- А) Новое строительство;
- Б) Расширение действующего предприятия;
- В) Реконструкция действующего предприятия;
- Г) Техническое перевооружение действующего предприятия.

6. При определении потребности в гостиничных местах учитывают:

- А) Значимость региона;
- Б) Особенности регионального развития деловой активности;
- В) Внешние связи района;
- Г) Развитие индустрии развлечений и отдыха, транспортной системы;
- Д) Существующую обеспеченность региона гостиницами и степень их загрузки;
- Е) Количество и пропускную способность мест притяжения туристов;
- Ж) Все вышеперечисленные.

7. Какой температурный режим оптимален для санитарного узла:

- А) 16°C
- Б) 20°C
- В) 18°C
- Г) 25°C

8. Какой температурный режим оптимален для жилого номера:

- А) 16°C
- Б) 20°C
- В) 18°C
- Г) 25°C

9. Какой температурный режим оптимален для лестничной клетки:
- А) 16°C
 - Б) 20°C
 - В) 18°C
 - Г) 25°C
10. Дать определение, что такое генеральный план?
11. Перемещение людей и предметов между помещениями и группой помещений:
- А) Входной проток;
 - Б) Внутренний поток;
 - В) Выходной проток.
12. Это люди, входящие в гостиницу, а также все то, что ввозится в гостиницу:
- А) Входной проток;
 - Б) Внутренний поток;
 - В) Выходной проток.
13. Потоки, направленные из гостиницы во внешнюю среду:
- А) Основной поток;
 - Б) Внутренний поток
 - В) Выходной проток.
14. Поток через главный вход направляется к стойке reception, затем к лифту и в номер:
- А) Основной поток;
 - Б) Внутренний поток;
 - В) Выходной проток.
15. На какие части разделяются здания гостиницы:
- А) подземная и наземная;
 - Б) малоэтажная и многоэтажная
 - В) Верны оба варианта.
16. Все функции здания определенного назначения сосредоточены в едином помещении:
- А) Зальная композиция;
 - Б) Центрическая композиция;
 - В) Анфиладная композиция;
 - Г) Коридорная композиция;
 - Д) Секционная композиция.
17. Все функциональные помещения группируются вокруг большого главного помещения:
- А) Зальная композиция;
 - Б) Центрическая композиция;
 - В) Анфиладная композиция;
 - Г) Коридорная композиция;
 - Д) Секционная композиция.
18. Помещения, расположенные одно за другим связаны в единое целое проходами или проемами:
- А) Зальная композиция;
 - Б) Центрическая композиция;
 - В) Анфиладная композиция;
 - Г) Коридорная композиция;
 - Д) Секционная композиция.
19. Помещения располагаются с одной или с двух сторон связывающего их коммуникационного коридора:
- А) Зальная композиция;
 - Б) Центрическая композиция;
 - В) Анфиладная композиция;
 - Г) Коридорная композиция;
 - Д) Секционная композиция.
20. Здание состоит из изолированных друг от друга одинаковых планировочных элементов — секций:
- А) Зальная композиция;
 - Б) Центрическая композиция;
 - В) Анфиладная композиция;
 - Г) Коридорная композиция;
 - Д) Секционная композиция.

21. Потеря зданием с течением времени прочности, устойчивости, снижение водо- и воздухопроницаемости, тепловых, звукоизоляционных и других устройств:
- А) Моральный износ;
 - Б) Физический износ.
22. Заключается в несоответствии зданий, сооружений и инженерного оборудования современным требованиям:
- А) Моральный износ;
 - Б) Физический износ.
23. Какой осмотр проводится два раза в год:
- А) Частичный осмотр;
 - Б) Общий осмотр;
 - В) Внеочередной осмотр.
24. Какой осмотр проводится в срочном порядке не позднее одного-двух дней после стихийного бедствия:
- А) Частичный осмотр;
 - Б) Общий осмотр;
 - В) Внеочередной осмотр.
25. Какие бывают виды ремонтов:
- А) Капитальный ремонт;
 - Б) Текущий ремонт;
 - В) Все варианты верны.
26. Заключается в систематически и своевременно проводимых работах по предохранению конструктивных элементов и частей зданий, сооружений и инженерного оборудования от преждевременного износа путем профилактических мероприятий по устранению мелких повреждений и неисправностей:
- А) Капитальный ремонт;
 - Б) Текущий ремонт;
 - В) Плановый ремонт.
27. Важнейшая часть системы планово-предупредительного ремонта основных фондов:
- А) Капитальный ремонт;
 - Б) Текущий ремонт;
 - В) Плановый ремонт.
28. Каких видов бывает капитальный ремонт:
- А) Комплексный ремонт;
 - Б) Выборочный ремонт;
 - В) Ежегодный ремонт;
 - Г) Ежемесячный ремонт.
29. Воспринимают нагрузки от веса лежащих выше конструкций, находящихся в здании людей, оборудования, снега, ветра и образуют пространственную систему — несущий остов здания, который должен отвечать требованиям прочности и устойчивости:
- А) Несущие элементы зданий;
 - Б) Ограждающие элементы зданий;
 - В) Оба варианта верны.
30. Защищают помещения от воздействия окружающей среды, а также отделяют одно помещение от другого:
- А) Несущие элементы зданий;
 - Б) Ограждающие элементы зданий;
 - В) Оба варианта верны.
31. Что входит в состав водопроводной станции:
- 1) Водомерный узел;
 - 2) Резервуары для хранения воды;
 - 3) Водоразборная арматура.
32. Что включает в себя внутренний водопровод:
- 1) Один или несколько вводов;
 - 2) Железобетонные трубы;
 - 3) Очистительные сооружения.
33. Что называют вводом:
- 1) Предназначен для расхода воды предприятием;
 - 2) Предназначен для отключения трубопроводов на период ремонта;

- 3) Участок трубопровода соединяющий внутренний водопровод с наружным водопроводом.
34. Для чего предназначены дренажные системы:
- 1) Для тушения пожара по всей расчетной площади;
 - 2) Для локального тушения пожара и загораний.
35. Расчетная температура теплоносителя в водо – водяном нагревателе:
- 1) 60...70;
 - 2) 75;
 - 3) 85.
36. Что происходит в период эксплуатации системы водоснабжения:
- 1) Прочищают водомер;
 - 2) Устанавливают насос для повышения давления;
 - 3) Проводят периодические осмотры системы.
37. Что называют сточной жидкостью:
- 1) Вода, для уборки жилых и общественных помещений;
 - 2) Вода, для питья и личной гигиены гостей и персонала;
 - 3) Вода, которая была использована для различных нужд и получила дополнительные примеси.
38. Ливневая канализация служит:
- 1) Для отвода сточных вод от санитарных приборов;
 - 2) Для отвода атмосферных вод.
39. Аэрация это:
- 1) Воздухообмен, возникающий при ветре или открывании регулируемых фрамуг;
 - 2) Воздухообмен, который устраивают в помещениях.
40. Основным элементом кондиционирования воздуха является:
- 1) Вентилятор;
 - 2) Кондиционер;
 - 3) Воздуховод.
- 41 . Когда проводят детальный осмотр вентиляционных систем:
- 1) Зимой;
 - 2) Весной и осенью;
 - 3) Весной и летом.
42. Температура кондиционирования наружного воздуха:
- 1) 30;
 - 2) 15;
 - 3) 25.
43. Электрической сетью называется:
- 1) Одна жила или несколько изолированных жил, заключенных в металлическую оболочку;
 - 2) Совокупность конструкций, устанавливаемых на вводе линии электроснабжения в здании;
 - 3) Совокупность подстанций и линий различных напряжений.
44. Аварийное освещение подразделяется на:
- 1) Наружное;
 - 2) Безопасное;
 - 3) Внутреннее.
45. Какая грузоподъемность пассажирских лифтов:
- 1) 350 – 1500 кг;
 - 2) 5000 кг;
 - 3) 160 кг.
46. Осмотр мусоропровода в гостинице производится:
- 1) 1 раза в месяц;
 - 2) 2 раза в месяц;
 - 3) 4 раза в месяц.
47. Скорость движения воздуха в трубопроводе достигается:

- 1) 60 м/с;
 - 2) 20 м/с;
 - 3) 30 м/с.
48. Во сколько этапов проходит внедрение информационных технологий:
- 1) 7;
 - 2) 3;
 - 3) 12.
49. Осматривая электросеть проверяют:
- 1) Электродвигатели;
 - 2) Электроустановки;
 - 3) Крепление проводов.
50. Для подвесных светильников рекомендуется иметь свесы не более:
- 1) 60 см;
 - 2) 2 м;
 - 3) 1,5 м.
51. Для аварийного освещения рекомендуется применять:
- 1) Лампы накаливания;
 - 2) Газосветные трубки;
 - 3) Электроды.
52. По назначению системы кондиционирования подразделяются:
- 1) Центральные;
 - 2) Мобильные;
 - 3) Промышленные.
53. В системах механической вентиляции воздух перемещается:
- 1) Воздуховодом;
 - 2) Вентилятором;
 - 3) Кондиционером.
54. Локальная компьютерная сеть включает в себя:
- 1) ПК и периферийные устройства;
 - 2) Коммуникаторы;
 - 3) Инструментальные средства.
55. Электронный замок представляет собой:
- 1) Оборудование, предназначенное для ограничения прохода в помещение;
 - 2) Комбинация микрокомпьютера и механическую высоконадежную защиту в одном корпусе;
 - 3) Сетевое устройство, которое объединяет ПК в сети.
56. Пылесосы для сухой уборки предназначены:
- 1) Для влажной чистки ковров, ковровых покрытий;
 - 2) Для чистки текстильных напольных покрытий;
 - 3) Для натирки и очистки полов.
57. Специальные машины предназначены:
- 1) Для уборки всех видов полов;
 - 2) Для отсоса пыли и воды;
 - 3) Для мойки стен, инвентаря.
58. Чем отличаются пылесосы для влажной и сухой уборки:
- 1) Низким уровнем шума;
 - 2) Слабой мощностью;
 - 3) Высоким уровнем шума.
59. Визуайлер это:
- 1) Портативная настольная видеокамера;
 - 2) Отображение информации с прозрачных пленок;
 - 3) Считывание и воспроизведение информации.

60. Телекоммуникационные системы это:
- 1) Специализированный компьютер, в который заводятся внешние телефонные линии;
 - 2) Передача аудио-, видео- и другие виды информации.
61. Какие пылесосы используются для глубокой чистки ковровых и тканевых покрытий?
- а) Моющие пылесосы
 - б) Щеточные пылесосы
62. Выберите из ниже предложенных вариантов одно из достоинств пылесосов для чистки ковров?
- а) Низкий уровень шума
 - б) Система четырехкратной очистки воздуха
 - в) Автоматическое отключение пылесоса при наполнении бака
63. Выберите из ниже предложенных вариантов ответа техническую характеристику (мощность) поломоечной машины?
- а) 1100...2500 Вт
 - б) 1100...1250 Вт
 - в) 1300...2000 Вт
64. Одно из достоинств поломоечной машины?
- а) Распрямление ворса после прочесывания
 - б) Система четырехкратной очистки воздуха
 - в) Ручное управление подачей воды и приводом щеток
65. Одно из достоинств подметальной машины?
- а) Незначительные усилия при перемещении и переносе
 - б) Быстрая и легкая смена щеток
 - в) Низкий уровень шума
66. Выберите из предложенных вариантов ответа техническую характеристику (масса) аппаратов для чистки высоким давлением без подогрева воды?
- а) 30...400 кг
 - б) 15... 55 кг
 - в) 10... 50 кг
67. Что такое принтер?
- а) это устройство вывода данных из ПК, преобразующее информационные коды в соответствующие им графические символы
 - б) это устройство, преобразующее информационные коды в соответствующие им графические символы и фиксирующие эти символы на бумаге.
 - в) это устройство вывода данных из ПК, преобразующее информационные коды в соответствующие им графические символы и фиксирующие эти символы на бумаге.
68. Какими бывают ККМ (контрольно – кассовые машины)?
- а) Автономные, системные
 - б) Автономные, пассивные, активные системные
 - в) Пассивные, активные
69. Дайте определение что такое *Электронный ключ* - это... ?
70. Информация для замка включает в себя?
- а) номер индивидуального кода замка
 - б) номер индивидуального кода замка, время и даты поселения и выезда гостя
 - в) время и даты поселения и выезда гостя
71. Интерьер – это...
- а) внутреннее пространство здания или помещения в здании
 - б) внутреннее пространство помещения
 - в) внутреннее пространство помещения в здании
72. Экстерьер – это...
- а) внутреннее пространство помещения в здании
 - б) внешний вид гостиничного здания

73. Требования, определяющие вид здания, которые должны быть выполнены на этапе его проектирования?
- а) Природно - климатические, психофизические, градостроительные требования
 - б) Природно - климатические
 - в) Природно - климатические, градостроительные требования
74. Какие оттенки цветов по Гёте считаются теплыми?
- а) Красный, жёлтый, сиреневый, зелёный
 - б) Красный, жёлтый, оранжевый, зелёный
 - в) Красный, жёлтый, оранжевый, коричневый
75. Какие оттенки цветов по Гёте считаются холодными?
- а) Голубой, синий, белый
 - б) Голубой, синий, сиреневый
 - в) Синий, голубой, серый
76. Какое бывает освещение?
- а) Естественное
 - б) Искусственное
 - в) Все перечисленное
77. Какая должна быть освещенность, работая за письменным столом?
- а) 300...150 лк
 - б) 200...100 лк
 - в) 300...500 лк
78. Каким может быть освещение по характеру распространения светового потока?
- а) Прямое, рассеянное
 - б) Рассеянное
 - в) Прямое, рассеянное, отраженное
79. Какое может быть освещение?
- а) Местное
 - б) Общее
 - в) Все перечисленное
80. Виды местного освещения?
- а) Рабочее, декоративное,
 - б) Рабочее, ориентирующее, декоративное
81. Требования к освещению комнаты?
- а) интенсивность освещения должна быть достаточной для всей комнаты;
 - б) должна быть возможность применять притемненное освещение по мере надобности
 - в) все перечисленное
82. Сколько должна составлять суммарная мощность источника света для зоны отдыха (диван и два кресла)?
- а) 120 Вт
 - б) 150...200 Вт
 - в) 150...210 Вт
83. Какие степени освещения существуют?
- а) Вечернее, ночное
 - б) Вечернее, дневное
 - в) Дневное, ночное
84. Какие требования к гостиничной мебели следует соблюдать?
- а) Комфорт, прочность, долговечность, удобство
 - б) Комфорт, экологичность, долговечность, прочность, удобство, красота
 - в) Комфорт, долговечность, прочность, красота
85. Каким должно быть расстояние от рабочего стола до окна?
- а) 100 см
 - б) 100...110 см

в) 100...120 см

86. Какие существуют декоративные свойства тканей?

- а) Цвет, фактура
- б) Цвет, рисунок, фактура
- в) Цвет, качество

87. Какими бывают занавеси?

- а) Подъёмные
- б) Раздвижные
- в) Все перечисленное

88. Что используется для оформления интерьера?

- а) монументальные произведения, различные изделия и композиции из металла
- б) керамика, дерево декоративные ткани, декоративные светильники
- в) все перечисленное

89. Материалы для пола бывают?

- а) Твердые, мягкие
- б) Твердые, полутвердые
- в) Твердые, полутвердые, мягкие

90. Виды мягких материалов полов по назначению?

- а) Амортизационные, бактерицидные, защитные
- б) Амортизационные, бактерицидные, защитные, грязеадерживающие, водосборные
- в) Амортизационные, бактерицидные, защитные, грязеадерживающие

91 . Виды потолков?

- а) Крашенные, подшивные, клеевые
- б) Подвесные, натяжные
- в) Все перечисленное

Ответы:

1-г; 2-а; 3-в; 4-в; 5-г; 6-ж; 7-г; 8-в; 9-а. 10- горизонтальная проекция вида сверху всего участка, который отведен под гостиничное предприятие; 11-б; 12-а; 13-в; 14-а; 15-в; 16-а; 17-б; 18-в; 19-г; 20-д. 12-б; 22-а; 23-б; 24-в; 25-в; 26-б; 27-а; 28-а,в; 29-а; 30-б.31-2; 22-1; 33-3; 34-1; 35-2; 36-3; 37-3; 38-2; 39-1; 40-2; 41-2; 42-1; 43-3; 44-2; 45-1; 46-2; 47-3; 48-2; 49-3; 50-2; 51-1; 52-3; 53-2. 54-1; 55-2; 56-2; 57-3; 58-1; 59-1; 60-2; 61-б; 62-б; 63-в; 64-в; 65-а; 66-б; 67-в; 68-б; 69-аппаратное средство, предназначенное для защиты программного обеспечения (ПО) и данных от копирования, нелегального использования и несанкционированного распространения; 70-б. 71-а; 72-б; 73-а; 74-в; 75-б; 76-в; 77-а; 78-в; 79-в; 80-б; 81-в; 82-б; 83-а; 84-б; 85-в; 86-б; 87-в; 88-в; 89-в; 90-б; 91-в.

Бально-рейтинговая оценка	0-4 балла	5 баллов	6 баллов	7 баллов	8 баллов	9 баллов	10 баллов
Тестирование	Количество правильных ответов в %-ом соотношении к баллам:						
	менее 51%	51-59 %	60-64%	65-74%	75-84%	85-90%	более 90

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**Нижегородский государственный инженерно-экономический университет
(ГБОУ ВО НГИЭУ)**

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра Сервиса

Утверждаю:
Проректор по учебной работе
Ж. В. Касимова
«20» июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине **«Иностранный язык (второй)»**
специальность 43.02.14 «Гостиничное дело» (квалификация «специалист по гостеприимству»)
базовая подготовка

курс 3,4
семестр 5,6,7,8
форма обучения - очная

Воротынец
2019 г.

ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ **«Иностранный язык (второй)»**

1.1. Область применения программы.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральной образовательной примерной программой по дисциплине «Иностранный язык (второй)» и в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14. «Гостиничное дело».

Программа учебной дисциплины «Иностранный язык» предназначена для изучения курса иностранного языка по реализации образовательной программы подготовки специалистов среднего звена - базовый уровень.

Основу программы составляет содержание, соответствующее требованиям Федерального компонента государственного стандарта среднего профессионального образования. Изучение иностранного языка по данной программе направлено на достижение общеобразовательных, воспитательных и практических задач, на дальнейшее развитие иноязычной коммуникативной компетенции.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины;

Учебная дисциплина учитывает межпредметные связи с другими дисциплинами и формирует следующие компетенции:

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

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

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

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

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Осуществлять профессиональную коммуникацию на иностранном языке применительно в освоенному уровню квалификации и области профессиональной деятельности.

Требования к результатам освоения дисциплины:

В результате изучения учебной дисциплины «Иностранный язык (второй)» обучающийся должен **знать:**

- виды, этапы и методы принятия решений в структурном подразделении гостиничного предприятия;
- номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;
- приемы структурирования информации;
- формат оформления результатов поиска информации;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- современную научную и профессиональную терминологию;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- психологию коллектива;
- психологию личности;
- основы проектной деятельности;
- особенности социального и культурного контекста;
- правила оформления документов;
- современные средства и устройства информатизации;
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
- основные общеупотребительные глаголы;
- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессор профессиональной деятельности;
- особенности произношения;
- правила чтения текстов профессиональной направленности.

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

- решать профессиональные задачи в сфере управления структурным подразделением гостиничного предприятия;
- определять задачи поиска информации;
- определять необходимые источники информации;
- планировать процесс поиска;
- структурировать получаемую информацию;
- выделять наиболее значимое в перечне информации;
- оценивать практическую значимость результатов поиска;
- оформлять результаты поиска;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- выстраивать траектории профессионального и личностного развития;
- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- излагать свои мысли на государственном языке;
- оформлять документы;
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- использовать современное программное обеспечение;
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);
- понимать тексты на базовые профессиональные темы;
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

- максимальная учебная нагрузка - 158 часов; в том числе:
- обязательная аудиторная учебная нагрузка - 150 часа;
- промежуточная аттестация- зачёт в шестом семестре; дифференцированный зачёт в восьмом семестре.

Вид учебной работы	Объём часов	По семестрам			
		V	VI	VII	VIII
<u>Максимальная учебная нагрузка</u>	158	<u>48</u>	<u>32</u>	<u>40</u>	<u>38</u>
<u>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего):</u>	150	<u>46</u>	<u>30</u>	<u>38</u>	<u>36</u>
- <u>практические занятия</u>					
- <u>самостоятельная работа</u>		<u>2</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>2</u>
- <u>контрольная работа</u>		*		*	
- <u>промежуточная аттестация</u>			<u>зачёт</u>		<u>Дифф. зачёт</u>

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Иностранный язык (второй)». Специальность 43.02.14. «Гостиничное дело».

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
	5 семестр		
Тема 1. Вводный курс	Содержание учебного материала		
	1. Алфавит, буквосочетания.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 05
	2. Правила чтения и произношения.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 05
	3. Правила чтения и произношения.	2	
	4. Правила чтения и произношения.	2	
	5. Правила чтения и произношения.	2	
	6. Знакомство с частями речи: существительные. Распознавание их в текстах.	2	ОК 01, ОК 02,
	7. Знакомство с частями речи: личные местоимения. Распознавание их в текстах.	2	ОК 05
	8. Знакомство с частями речи: глаголы. Распознавание их в текстах.	2	
	9. Чтение текстов тематической направленности.	2	
	10. «Международные слова в немецком языке. Как звучит немецкий язык: алфавит, буквосочетания, ударение в простых словах».	2	
	11. Как звучит немецкий язык: алфавит, буквосочетания, ударение в простых словах».	2	
	12. Распознавание существительных в простых текстах.	2	
	13. Распознавание личных местоимений в простых текстах.	2	
	14. Распознавание глаголов в простых текстах.	2	
	15. Интонация в повествовательном и вопросительном предложении.	2	
	16. Спряжение слабых глаголов в настоящем времени. Спряжение глагола «быть».	2	
	17. Выполнение лексических и грамматических упражнений.	2	
	18. Правила построения простых повествовательных предложений.	2	
	19. Выполнение лексических и грамматических упражнений	2	

	20. Построение вопросительных предложений с вопросительным словом.	2	
	21. Выполнение лексических и грамматических упражнений.		
	22. Вежливая форма императива.	2	
	<i>Самостоятельная работа</i>	2	
	23. Выполнение лексических и грамматических упражнений. Контрольная работа		
	Всего в 5 семестре	46	
	6 семестр		
Тема 2. Прибытие гостей в гостиницу	1. Встреча гостей, заранее бронировавших номер в гостинице: лексика и диалоги.	2	OK 05
	2. Задать вопрос и переспросить гостей на рецепции гостиницы при возникновении недопонимания: лексика и диалоги.	2	
	3. Заполнение формуляра на прибывшего гостя: лексика и диалоги.	2	OK 05, ПК 1.2
	4. Выполнение лексических и грамматических упражнений.	2	
	5. Визитные карточки гостей из германоязычных стран: лексика и диалоги.	2	
	6. Названия германоязычных стран и некоторых крупных городов. Лексика по теме.	2	
	7. Проводить гостей в гостиничный номер: лексика и диалоги.	2	
	8. Усвоение необходимой лексики и стандартных речевых клише: приветствия, запрос имени и фамилии, формальное и неформальное обращение к гостям. Диалоги по теме.	2	
	9. Вопросы о самочувствии гостей. Диалоги по теме.	2	
	10. Уметь назвать фамилию и имя по буквам, вежливо извиниться и переспросить. Диалоги по теме.	2	
	11. Уметь заполнить бланк формуляра на прибывшего гостя, задавая вопросы гостю. Освоить необходимую для заполнения формуляра лексику. Уметь переспросить при возникновении сложностей в понимании. Диалоги по теме.	2	
	12. Чтение информации на визитных карточках гостей из германоязычных стран. Диалоги по информации с визитных карточек	2	
	13. Чтение названий стран и некоторых городов германоязычных стран. Страноведческая информация. Диалоги на тему «Откуда прибыли гости»	2	
	14. Показать гостю дорогу к гостиничному номеру, усвоить лексику и речевые клише по теме. Диалоги по теме	2	
	<i>Самостоятельная работа</i>	2	
	Всего в 6 семестре	30	
	7 семестр		
Тема 3. Гостиничный номер и завтрак	1. Встреча гостей, заранее не бронировавших номер в гостинице.	2	
	2. Описание гостиничного номера: лексика.	2	
	3. Категории номеров в гостинице, стоимость номеров: лексика по теме, количественные числительные до 1000.	2	
	4. Завтрак в гостинице: названия напитков и продуктов, готовых блюд. Типичный завтрак в гостиницах Германии и России: меню завтраков.	2	
	5. Спряжение сильных глаголов, глагола «иметь», модального глагола «mochten».	2	

	6. Винительный падеж существительных.	2	
	7. Усвоение лексики по теме: мебель, оборудование и техника. Определённые и неопределённые артикли перед существительными и их роль в немецком языке. Диалоги по теме.	2	
	8. Усвоение лексики по теме. Диалоги по теме: «Заказ завтрака в номер по телефону», «Завтрак в ресторане гостиницы»	2	
Тема 4. Корреспонденция и телефонные разговоры	1. Бронирование номера по телефону: лексика и речевые клише. Правила ведения телефонного разговора с гостями.	2	OK 05
	2. Деловая корреспонденция в отеле. Ответ на письменное бронирование номера: лексика, форма и построение письма. Написание ответов на запросы о бронировании.	2	
	3. Глаголы с отделяемыми приставками и их спряжение.	2	
	4. Модальные глаголы «können» и «müssen». Ознакомление с правилами ведения телефонных разговоров с гостями отеля. Диалоги по теме».	2	
Тема 5. Сервис в гостинице Гостинице	1. Время на часах: официальное и неофициальное. Предлоги времени.	2	OK 02 OK 05 OK 05
	2. Помещения в гостинице, прилегающая к гостинице территория: лексика. Диалог «Показ номера гостю».	2	
	3. Дать справку гостям о расположении различных служб в гостинице и предметов в гостиничном номере. Диалог: «Принять бронирование столика в ресторане гостиницы по телефону». Лексика и речевые клише по теме	2	
	4. Обслуживание в ресторане гостиницы, меню в ресторане: лексика и речевые клише. Диалоги по теме «Заказ напитков». Вопросительные предложения без вопросительного слова. Изменение по падежам	2	
Тема 6. Справки и информация о гостинице	1. Дать справку гостю о том-, как и что функционирует в гостиничном номере. Построение диалогов по теме	2	
	2. Ответить на запросы и жалобы гостей. Типичные жалобы гостей в гостинице: лексика и речевые клише. Построение диалогов по теме.	2	
	<i>Самостоятельная работа</i>	2	
	3. Выполнение лексических и грамматических упражнений. Контрольная работа.	2	
	Всего в 7 семестре:	38	
	8 семестр		
	3. Чтение и понимание табличек и указателей в гостинице: лексика. Построение диалогов по теме.	2	
	4. Усвоение лексики и речевых клише по теме «Сообщения гостей: принять, записать и передать дальше». Построение диалогов по теме.	2	
	5. Усвоение лексики и речевых клише по темам «Взять машину в аренду» и «Заказ автомобиля по телефону». Построение диалогов по теме.	2	
	6. Спряжение модальных глаголов «wollen», «dürfen», «sollen»		

Тема 7. Предложения в гостинице	1. Усвоение лексики и речевых клише по теме «Заказ еды в номер, обслуживание номеров». Построение диалогов по теме.	2	
	2. Усвоение лексики и речевых клише по теме «Предложить гостю услуги прачечной и химчистки, парикмахерской, салона красоты». Построение диалогов по теме	2	
	3. Усвоение лексики и речевых клише по теме «Вызвать врача гостю». Ознакомление с лексикой: части тела, возможные травмы и заболевания. Построение диалогов по теме.	2	
	4. Усвоение лексики и речевых клише по теме «Присмотр за детьми: детская программа в гостинице, игровая комната, присмотр за детьми в номере». Построение диалогов по теме.	2	
	5. Спряжение глагола «lassen», притяжательные местоимения в речи.	2	
Тема 8. Предложения в местах для отпуска и отдыха	1. Усвоение лексики и речевых клише по теме «Ориентирование в городе». Диалоги на тему: «Посоветовать гостю достопримечательности и объяснить дорогу к ним». Поиск необходимой информации в интернете: расписание поездов, аэропортов, сайты курортных гостиниц	2	OK 05
	2. Работа с сайтами городов в Германии, Австрии, Швейцарии: поиск предложений по экскурсиям. Достопримечательности, музеи, карта города. Построение диалогов по теме.	2	
	3. Усвоение лексики по теме «Программа городской экскурсии». Работа с сайтом города Вены в интернете: пешие и автобусные обзорные экскурсии в городе Вене. Построение диалогов по теме.	2	
	4. Ознакомление со степенями сравнения прилагательных: правило и исключения. Построение предложений с прилагательными.	2	
	5. Предлоги места в предложениях: употребление в речи.	2	
Тема 9. Отъезд гостей	1. Усвоение лексики и речевых клише по теме «Служба побудки. Бланк для побудки». Разъяснение счёта. Ошибки в счёте Построение диалогов по теме.	2	OK 05
	2. Усвоение лексики и речевых клише по теме «Приём оплаты за проживание. Валюта и кредитные карты». Построение диалогов по теме.	2	
	3. «Вопросы об удовлетворённости гостей проживанием в гостинице». Построение диалогов по теме.		
	4. Усвоение лексики и речевых клише по теме «Прощание с гостями. Потерянные вещи». Проведение деловой игры по всем пройденным темам	2	
	<i>Самостоятельная работа</i>		
	Дифференцированный зачёт	2	
	Всего в 8 семестре:	36	
Всего:		150	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Иностранного языка», оснащенный оборудованием: телевизором или экраном, компьютерным местом преподавателя, колонками, комплектом обучающих дисков и кассет, учебниками, специализированными плакатами, комплектами раздаточного материала, демонстрационными материалами, аутентичными материалами (меню, рекламы отелей, билеты на транспорт, визитные карточки, карты некоторых городов немецкоязычных стран), инструкциями и журналами по технике безопасности, комплектами учебно-методической документации.

Основное оборудование кабинета, технические средства обучения: жидкокристаллической панелью или другим видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном, DVD проигрывателем, программным обеспечением, персональным компьютером преподавателя с доступом к интернету, ноутбуками на рабочих местах студентов с доступом к интернету, аудиогарнитурами на рабочих местах студентов.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

Основные источники:

1. Зиновьева, А. Ф. Немецкий язык : учебник и практикум для СПО / А. Ф. Зиновьева, Н. Н. Миляева, Н. В. Кукина ; под ред. А. Ф. Зиновьевой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 344 с. —

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00963-7. [https://www.bibl.io-](https://www.bibl.io-online.ru/viewer/3CFFAC79-738D-46ED-9D6C-127C01C386C0#page/1)

[online.ru/viewer/3CFFAC79-738D-46ED-9D6C-127C01C386C0#page/1](https://www.bibl.io-online.ru/viewer/3CFFAC79-738D-46ED-9D6C-127C01C386C0#page/1) **Дополнительные источники**

1.. Смирнова, Т. Н. Немецкий язык. Deutsch mit lust und liebe. Интенсивный курс для начинающих : учебное пособие для СПО / Т. Н. Смирнова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 312 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03102- 7. <https://www.biblio-online.ru/viewer/F2C27FC5-B779-4896-9E3C-20340302439F#page/1>

2. Ивлева, Г. Г. Немецкий язык : учебник и практикум для СПО / Г. Г. Ивлева. — 2-е год., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 276 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04306-8. <https://www.biblio-online.ru/viewer/0A02DFEB-65A4-4E7E-A78D-7510AEBC1155#page/1>

3.2.1. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. обучающие лекции на немецкой радиоволне. - http://www.dw-world.de/dw/article/Q_268275.00.html?maca=de-podcast-marktplatz-1374-xml-mrss

2. объявления с предложениями и запросами о работе в сфере гостиничного сервиса. <http://www.hotelinternational.de/>

3.3. Базы данных, информационно- справочные и поисковые системы.

- Справочная правовая система «Консультант Плюс» [Электронный ресурс].

- Электронные переводчики;

- Электронная библиотека

3.4. Программное обеспечение.

- Текстовый редактор (Microsoft Word, Microsoft Excel);

- Графические редакторы (Microsoft Power Point).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль знаний студентов проводится в форме текущего и промежуточного контроля.

Целью всех форм контроля является проверка (устная и письменная) уровня владения студентами изученным языковым материалом и степенью сформированных навыков и умений в различных видах речевой деятельности.

Промежуточный контроль проводится в форме зачёта в шестом семестре и в форме дифференцированного зачёта в восьмом семестре.

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы
Лексический (1200-1400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимые для овладения устными и письменными формами общения на иностранном языке в ограниченных ситуациях бытового и профессионального общения;	Умение вести диалоги по темам, ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос Тестирование по темам
Правила делового этикета, принятые в германоязычных странах;	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос Тестирование по темам
Правила ведения деловой переписки на немецком языке при оказании услуг в гостиничном сервисе;	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос Тестирование по темам
Правила заполнения на немецком языке бланков и другой необходимой при заселении и выписки гостя документации;	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос Тестирование по темам
Источники общей и профессиональной информации на немецком языке;	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос Тестирование по темам
Правила перевода профессионально ориентированных текстов;	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос Тестирование по темам
Общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы;	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос Тестирование по темам
Переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности;	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос Тестирование по темам
Самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас;	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос Тестирование по темам

Оценка качества усвоения программы дисциплины «Иностранный язык (второй)».

Текущий контроль усвоения материала проводится в виде выполнения контрольных работ, устных опросов, ситуационных задач.

На первом занятии до студентов доводятся критерии их аттестации в рамках рубежного и текущего контроля. Оценка баллов студентов осуществляется в баллах. Сумма баллов отображается преподавателем в электронном журнале в течение всего семестра. Максимальная сумма баллов (100 баллов), набирается студентом по дисциплине, включает:

1. Оценку регулярности и своевременности качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение семестра. Сумма по данному виду работы составляет максимум 70 баллов.

2. Оценку знаний студентов на зачете. Студент получает максимум 30 баллов. Оценка знаний по 100-бальной шкале реализуется следующим образом:

- менее 51 балла - «неудовлетворительно»
- от 51 до 69 баллов - «удовлетворительно»
- от 70 до 85 баллов - «хорошо»
- 86 баллов и более - «отлично»

Бально-рейтинговая система оценок по дисциплине «Иностранный язык (второй)»

Критерии	Максимальная оценка	Примечание
Посещаемость	10 баллов	-
Тестирование	10 баллов	-
Текущий контроль (устный опрос, ситуационные задачи)	20 баллов	36 за оценку «5» 26 за оценку «4» 16 за оценку «3»
Наличие всех зачтенных практических работ	30 баллов	2,5 балла за практическую работу
Итого текущий контроль	70 баллов	-
Результаты зачета - Теоретический вопрос - Перевод текста	30 баллов	15 баллов 15 баллов
Итоговая сумма баллов	100 баллов	-

**5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРАКТИВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИИ
ПРЕ ПРОВЕДЕНИИ ЗАНЯТИИ**

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид занятия	Используемый метод	Формируемые компетенции
1.	Тема 1. Вводный курс ПЗ №16 Построение вопросительных предложений с вопросительным словом	2	Практическое занятие	Групповые творческие задания	ОК01, ОК 02, ОК 05
2.	Тема 2. Прибытие гостей в гостиницу. ПЗ №1 Встреча гостей заранее бронировавших номер в гостинице.	2	Практическое занятие	Ситуационные задачи	ОК 02, ОК 05,
3.	Тема 2. Прибытие гостей в гостиницу. ПЗ №2 Задать вопрос и переспросить гостей на рецепции гостиницы при возникновении недопонимания.	2	Практическое занятие	Ситуационные задачи	ОК 02, ОК 05, ОК 10
4.	Тема 3. Гостиничный номер и завтрак. ПЗ №1. Встреча гостей заранее не бронировавших номер в гостинице	2	Практическое занятие	Ситуационные задачи	ОК 01, ОК 04, ОКЮ
5.	Тема 3. Гостиничный номер и завтрак ПЗ №6 Усвоение лексики по теме. Диалоги по теме: заказ завтрака в номер по телефону	2	Практическое занятие	Ситуационные задачи	ОК 01, ОК 04, ОК 10

6.	Тема 4. Корреспонденция и телефонные разговоры ПЗ №1 Бронирование номера по телефону	2	Практическое занятие	Ситуационные задачи	ОК 01, ОК 04, ОК 05 ,ОК 10
7.	Тема 4. Корреспонденция и телефонные разговоры ПЗ №2 Деловая корреспонденция в отеле	2	Практическое занятие	Ситуационные задачи	ОК01, ОК 04, ОК 05 ,ОКЮ
8.	Тема 5. Сервис в гостинице. ПЗ №4. Обслуживание в ресторане гостиницы, меню в ресторане: лексика и речевые клише. Диалоги по теме «Заказ напитков». Вопросительные предложения без вопросительного слова. Изменение артиклей по трем падежам	2	Практическое занятие	Ситуационные задачи	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 10
9.	Тема 6. Справки и информация о гостинице. ПЗ №2 Ответить на запросы и жалобы гостей. Типичные жалобы гостей в гостинице. Лексика и речевые клише.	2	Практическое занятие	Ситуационные задачи	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 10
10.	Тема 7. Предложения в гостинице. ПЗ №3 Усвоение лексики и речевых клише по теме «Вызвать врача гостю». Ознакомление с лексикой: части тела, возможные травмы и заболевания.	2	Практическое занятие	Ситуационные задачи	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 10
11.	Тема 8. Предложения в местах для отпуска и отдыха. ПЗ №2 Усвоение лексики по теме «Программа городской экскурсии» Работа с сайтом города Вены в интернете: пешие и автобусные обзорные экскурсии в городе Вене.	2	Практическое занятие	Ситуационные задачи	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 10

12	Тема 9. Отъезд гостей ПЗ №3 Усвоение лексики и речевых клише по теме «Прощание с гостями. Потерянные вещи» Проведение деловой игры по всем пройденным темам	2	Практическое занятие	Деловая игра	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 10
Итого процент занятий, проводимых в интерактивных формах $24/102 \cdot 100 = 23,5\%$					

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Сервис
(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«27» мая 2019 г., протокол № 7
зав. кафедрой
Е.В. Ильичева

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Для проведения промежуточной аттестации
Приложение 1. К рабочей программе дисциплины
«Иностранный язык (второй)»

43.02.14 Гостиничное дело (квалификация специалист по гостеприимству)

курс: 3, 4
семестр: 5;6;7;8
форма обучения: очная

Воротынец
2019

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4	Тема 5	Тема 6	Тема 7	Тема 8	Тема 9
ОК 1	+	+	+	+	+	+	+	+	+
ОК 2	+	+	~Ь	+	+	+	+	+	+
ОК 3	+	+	+	+	+	+	+	+	+
ОК 4	+	+	+	+	+	+	+	+	+
ОК 5		+		+	+	+	+	+	+
ОК 9	+	+	+	+	+	+	+	+	+
ОК 10	+	+		+	+	+	+	+	+

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код Контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)					Зачёт	Итого
		Текущий контроль					
		Выполнение заданий	Устный опрос	Ситуационные задачи	Контрольные работы		
ОК1	знать: Виды, этапы и методы принятия решений в структурном подразделении гостиничного предприятия уметь: Решать профессиональные задачи в сфере управления структурным подразделением гостиничного предприятия	2	1	2	2	3	10
ОК 2	знать: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	2	1	2	2	3	10

	уметь: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска						
	знать: содержание актуальной нормативно -правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования уметь: определять актуальность нормативно -правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	2	1	2	2	3	10
ОК 4	знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	2	1	2	2	3	10
ОК 5	знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	2	1	2	2	3	10

ОК 9	<i>знать:</i> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности <i>уметь:</i> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	2	1	2	2	3
ОК 10	<i>знать</i> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности <i>уметь</i> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	2	1	2	2	

Критерии оценивания компетенций:

до 4 - не сформирована компетенция
от 5 до 6 - начальный от 7 до 8 -
базовый от 9 до 10 - продвинутый

№	Код контр олиру емой и наиме нован ие компе тенци и (или ее части)	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
1	ОК1	Студент не знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах;	Слабо знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач;	Студент достаточно хорошо знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач;	Студент с высокой точностью и полнотой знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач;

		структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
		Не развиты способности в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Слабо развиты способности в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Хорошо развиты способности в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
2	ОК 2	Студент не знает номенклатуру информационных источников, применяемых в	Низкий уровень знаний номенклатуры информационных источников, применяемых в	Студент достаточно хорошо знает номенклатуру информационных источников, применяемых в	Студент с высокой точностью и полнотой знает номенклатуру информационных источников, применяемых в

		профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат	профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска	профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
		Не развиты способности определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	Слабо развиты способности определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	Хорошо развиты способности определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
3	ОКЗ	Студент не знает содержание актуальной нормативно - правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	Слабо знает содержание актуальной нормативно - правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	Студент достаточно хорошо знает содержание актуальной нормативно -правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	Студент с высокой точностью и полнотой знает содержание актуальной нормативно - правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
		Не развиты способности определять актуальность нормативно -правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную	Слабо развиты способности определять актуальность нормативно -правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную	Хорошо развиты способности определять актуальность нормативно -правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты определять актуальность нормативно -правовой документации в профессиональной

		профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	деятельности; применять современную научную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
4	ОК 4	Студент не знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Слабо знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Студент достаточно хорошо знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Студент с высокой точностью и полнотой знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
		Не развиты способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Слабо развиты способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Хорошо развиты способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
5	ОК 5	Студент не знает особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных	Слабо знает особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	Студент достаточно хорошо знает особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	Студент с высокой точностью и полнотой знает особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных
		Не развиты способности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Слабо развиты способности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Хорошо развиты способности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

7	ОК 9	Студент не знает современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Слабо знает современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Студент достаточно хорошо знает современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Студент с высокой точностью и полнотой знает современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
		Не развиты способности применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	Слабо развиты способности применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	Хорошо развиты способности применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
8	ОК 10	Студент не знает правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности	Слабо знает правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности	Студент достаточно хорошо знает правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности технологий для обеспечения процесса бронирования.	Студент с высокой точностью и полнотой знает правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
		Не развиты способности понимать общий смысл	Слабо развиты способности понимать общий смысл четко	Хорошо развиты способности понимать общий смысл четко	Студент способен с высокой степенью

		четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие <u>профессиональные темы</u>	произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	научной точности и полноты понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие <u>профессиональные темы</u>

1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

Зачётно-экзаменационный материал

По дисциплине Иностранный язык ('второй')
(наименование дисциплины)

Вопросы для устных ответов (6 семестр):

1. Правила чтения
2. Распознавание существительных, личных местоимений, глаголов в простых текстах.
2. Спряжение слабых глаголов в настоящем времени.
3. Спряжение глагола «быть »
4. Правила построение простых повествовательных предложений.
5. Построение вопросительных предложений с вопросительным словом.
6. Вежливая форма императива.
7. Заполнение бланка формуляра на прибывшего

гостя
Задание 1. Прочитайте и переведите текст на русский язык:

Im Zeitalter der Globalisierung wollen mehr und mehr Menschen reisen, um andere Lander zu besuchen und neue Kulturen zu entdecken. Heutzutage gibt es viele Moglichkeiten, und wir konnen nicht nur direkt zu den Nachbarn, sondern auch entfernte exotische Lander besuchen.

Der Tourismus gehort inzwischen zu den wichtigsten Wirtschaftszweigen, da auslandische Gaste dem Staat Devisen bringen und Arbeitsplatze schaffen. Fur Entwicklungslander ist das von groBer Bedeutung. Um Urlauber anzulocken, ist es nicht nur wichtig, eine gute Infrastruktur vorzuhalten; auch ein attraktives kulturelles Angebot kann dazu beitragen, die Reisetatistik von Jahr zu Jahr zu verbessern.

Ein weiterer positiver Aspekt ist darin zu sehen, dass das gegenseitige Verstandnis fur fremde Sitten und Gebräuche gefordert und damit ein nicht zu unterschätzender Beitrag zur Volkerverständigung geleistet werden kann.

Bei aller Euphorie soll nicht verschwiegen werden, dass es natürlich auch eine Kehrseite der Medaille gibt. So kann es z.B. durchaus passieren, dass bei einem unregelmäßigen, übermäßigen Zustrom von Touristen in Verbindung mit behördlichen Planungsfehlern und Korruption überdimensionierte Hotelbauten das natürliche Landschaftsbild verschandeln oder unzureichend geklärte Abwasser Fauna und Flora zerstören.

Im touristischen Sektor gibt es keine Patentrezepte. Es ist die Aufgabe der kommunalen und regionalen Politiker, gemeinsam mit der örtlichen Hotellerie sowie anderen Fachleuten für den eigenen Verantwortungsbereich maßgeschneiderte Konzepte zu entwickeln und umzusetzen. Ziel muss es dabei sein, die jeweils vor Ort vorhandenen Stärken zu nutzen und zugleich erkennbare Risiken zu vermeiden.

Критерии оценивания:

3 балла	<i>В совершенстве знает:</i> вариативность языка и стилистические особенности функционирования; лексический минимум в объеме 1200 учебных лексических единиц общ и терминологического характера. <i>Отлично владеет:</i> иностранным языком с учётом характеристики профессионалы деятельности на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации. <i>С высокой точностью умеет:</i> выбирать грамматические структуры для оформле] высказывания в соответствии с его видом и целями; повышать уровень лексико-грамматичес: корректности иноязычной речи;
2 балла	<i>Хорошо знает:</i> вариативность языка и стилистические особенности его функционирования; лексический минимум в объеме 1200 учебных лексических единиц общего терминологического характера. <i>Умеет:</i> выбирать грамматические структуры для оформления высказывания в соответствии с видом и целями; повышать уровень лексико-грамматической корректности иноязычной речи <i>Хорошо владеет:</i> иностранным языком с учётом характеристики профессионала деятельности на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации.
1 балл	<i>Слабо знает:</i> вариативность языка и стилистические особенности его функционирования; лексический минимум в объеме 1200 учебных лексических единиц общего терминологического характера. <i>С трудом умеет:</i> выбирать грамматические структуры для оформления высказывания в соответствии с его видом и целями; повышать уровень лексико-грамматической корректности иноязычной речи; <i>Слабо владеет:</i> иностранным языком с учётом характеристики профессиональной деятельности на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации.

Ответы:

Задание 1.

Во времена глобализации все больше и больше людей путешествует, чтобы увидеть другие страны и открыть для себя новые культуры. На сегодняшний день существует множество возможностей, и мы можем посещать не только ближайшие страны, но также отдаленные экзотические.

Туризм относится к важнейшим отраслям экономики, поскольку иностранные гости приносят государству большие доходы и создают новые рабочие места. Для развивающихся стран это имеет огромное значение. Чтобы привлечь отдыхающих, важно не только иметь хорошую инфраструктуру, но также привлекательные культурные мероприятия, которые повышают статистику приезжающих и; года в год.

Другой положительный момент можно увидеть в том, что появляется двухсторонний интерес к чужим обычаям и культурам, что вносит вклад во взаимопонимание народов, и это нельзя переоценить.

При всей эйфории не следует скрывать, что естественно существует и обратная сторона медали. Так, например, может произойти, что при огромном наплыве туристов возникнут ошибки в работе* правительственных учреждений, появится коррупция при строении многочисленных отелей. А они, в свою очередь, обезобразят естественные ландшафты, сточные воды нарушат фауну и флору.

В туристическом секторе нет универсальных рецептов. Это является задачей муниципальных и региональных политиков, совместно со специалистами по гостиничному делу и другими людьми в этой сфере, развить подходящие концепции и претворить их в жизнь. При этом следует поставить перед собой цель, использовать все сильные стороны данной местности и одновременно избежать возможного риска.

Вопросы для устных ответов (6 семестр):

1. Количественные числительные до 1000
2. Спряжение сильных глаголов, глагола «иметь», модального глагола «mochten».
3. Винительный падеж существительных.
4. Правила построения делового письма
5. Глаголы с отделяемыми приставками и их спряжение. Модальные глаголы «können» и «müssen».
6. Правила ведения телефонных разговоров с гостями отеля.
7. Предлоги времени.
8. Вопросительные предложения без вопросительного слова.
9. Артикли. Определенные и неопределенные.
10. Спряжение модальных глаголов «wollen», «dürfen», «sollen»
11. Части тела. Болезни.
12. Достопримечательности немецкоговорящих стран.
13. Степени сравнения прилагательных.

Задание 1. Прочитайте и переведите текст на русский язык:

Der Inlandtourismus (auch Binnentourismus genannt) ist nicht weniger verbreitet, als der Tourismus ins Ausland. Insbesondere in Deutschland, wo die meisten Touristen vorziehen, durch eigenes Land zu wandern und zu reisen. Von diesen Touristen werden Reisen nicht nur zur Urlaubszeit im Inland unternommen, sondern auch zur Wochenende und an den Feiertagen.

Dazu gibt es hier genug günstige Voraussetzungen. Die einen Inlandtouristen besichtigen gern Gebirgslandschaften: das Land verfügt über wunderschöne Natur in Alpen und Mittelgebirgen. Die anderen besuchen Nord- und Ostseeküsten und Inseln. Die dritten bewundern See- und Flusslandschaften oder interessieren sich für zahlreiche Städte mit alten Kulturdenkmälern. Die meisten Inlandsreisenden kommen nach Mecklenburg-Vorpommern.

Mehr als im Drittel (gegen 4000 von 12431) Gemeinden Deutschlands gibt es Verbände für Tourismus. In 310 davon gibt es verschiedene Kurorte, Heilbäder oder Seebäder. Die Gäste haben die Möglichkeit Museen und Theater besuchen. Ihnen stehen Tennis- und Golfplätze zur Verfügung. Man kann sich auch in Freizeitparks erholen sowie Nationalparks und Biosphärenreservate besuchen. Wanderwege bilden ein Netz: insgesamt 190000 km lang. Radfernwege haben die Länge 40000 km.

Die touristische Wirtschaft ist in den städtischen und ländlichen Regionen Deutschlands stark entwickelt. Dazu gehören Beherbergungsgewerbe, zahlreiche Gaststätten und Einzelhandel sowie Unterhaltungs- und Dienstangebote. Unter den Deutschen wird es jetzt auch immer populärer, seinen Urlaub im Dorf auf dem Bauernhof zu verbringen.

Ответы:

Задание 1.

Внутренний туризм (Inlandtourismus, называемый также Binnentourismus) распространен не меньше чем заграничный. В частности, в Германии, где большинство туристов предпочитают ездить и путешествовать пешком по своей собственной стране. Эти туристы отправляются в путешествии внутри страны не только в сезон отпусков, но и в выходные и праздничные дни.

Для этого здесь достаточно благоприятные условия. Одни отечественные туристы любят осматривать горные пейзажи: в стране чудесная природа в Альпах и горах центральной части. Другие посещают побережье Северного и Балтийского морей и островов. Третьи любят морскими и речным: ландшафтами и интересуются многочисленными городами с древними памятниками культуры. Большинство отечественных туристов приезжают в Мекленбург-Переднюю Померанию.

Больше чем в трети (около 4 000 из 12 431) общин Германии есть туристические союзы. В 310 из них:

существуют различные курорты, лечебные или морские ванны. У гостей есть возможность посетить музеи и театры. В их распоряжении находятся теннисные корты и поля для гольфа. Можно отдохнуть и в парках развлечений, а также посетить национальные парки и биосферные заповедники. Туристские тропы образуют сеть длиной в целом 190000 км. Длина велосипедных трасс составляет 40000 км. Туристическая индустрия хорошо развита в городских и в сельских районах Германии: к ней относятся гостиничный бизнес, многочисленные рестораны и розничная торговля, а также предложения развлечений и других услуг. Теперь все популярнее среди немцев становится также проводить свой отпуск в деревне в крестьянской усадьбе.

Критерии оценивания:

3 балла	<i>В совершенстве знает:</i> вариативность языка и стилистические особенности его функционирования; лексический минимум в объеме 1200 учебных лексических единиц общего и терминологического характера. <i>Отлично владеет:</i> иностранным языком с учётом характеристики профессиональной деятельности на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации. <i>С высокой точностью умеет:</i> выбирать грамматические структуры для оформления высказывания в соответствии с его видом и целями; повышать уровень лексико-грамматической корректности иноязычной речи;
2 балла	<i>Хорошо знает:</i> вариативность языка и стилистические особенности его функционирования лексический минимум в объеме 1200 учебных лексических единиц общего терминологического характера. <i>Умеет:</i> выбирать грамматические структуры для оформления высказывания в соответствии с его видом и целями; повышать уровень лексико-грамматической корректности иноязычной речи; <i>Хорошо владеет:</i> иностранным языком с учётом характеристики профессиональной деятельности на уровне, обеспечивающем
1 балл	<i>Слабо знает:</i> вариативность языка и стилистические особенности его функционирования лексический минимум в объеме 1200 учебных лексических единиц общего терминологического характера. <i>С трудом умеет:</i> выбирать грамматические структуры для оформления высказывания в соответствии с его видом и целями; повышать уровень лексико-грамматической корректности иноязычной речи; <i>Слабо владеет:</i> иностранным языком с учётом характеристики профессиональной деятельности на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»
Задания для контрольных работ

по дисциплине «Иностранный язык (второй)»

Контрольная работа (5 семестр)

Проверяемые компетенции: ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 04, ОК 5, ОК 9, ОК 10 Задание 1.

Чтение текста:

Der Tourismus spielt eine unbestreitbar große Rolle in unserem Leben. Unter dem Tourismus versteht man diverse Erscheinungen und Beziehungen im Zusammenhang mit der Reise und dem Aufenthalt einer Person in einem Ort. Die Reisebranche ist nicht immer so populär wie heutzutage gewesen. In der Antike lagen den Reisen größtenteils Handel, Ausbildung und Pilgerschaften zugrunde. In Griechenland entstanden dann die Olympischen Spiele, an welchen die Sportler aus vielen verschiedenen Ländern teilnahmen. Reiche Römer reisten gerne in ihre Landhäuser, in die Berge, an das Meer.

Die Reisebranche erlebt einen sichtbaren Anstieg der Reiseintensität im 20. Jahrhundert nach dem 2. Weltkrieg. Ab diesem Zeitpunkt beginnt man über Massentourismus zu sprechen. Innerhalb der letzten 30 Jahre stieg die Reiseintensität besonders stark und entspricht im Moment vielen Millionen Menschen pro Jahr. Weltweit gehört die Reisebranche zu den größten und wichtigsten Wirtschaftszweigen. Diese Branche ist auch der größte Arbeitgeber, der heutzutage insgesamt über 100 Millionen Menschen beschäftigt. Der Anstieg der Reiseintensität führt auch zu gewissen Umweltschäden. Dies ist in erster Linie durch die Einbeziehung der Unmengen von Verkehrsmitteln bedingt. Aber auch die verwendeten Sonnenschutzmittel, Müll und Abwasser belasten die Umwelt. Zahlreiche Touristen verbrauchen erhöhte Mengen von natürlichen Ressourcen infolge des Anstiegs vom Wasser- und Energieverbrauch in der Hotelwirtschaft. Weitere Entwicklung der Reisebranche ist mit vielen Schwierigkeiten verbunden. Aber an Bedeutung wird der Tourismus sicherlich nicht verlieren.

Критерии оценки:

2 балла	Студент владеет широким спектром языковых средств, чтобы высказываться на устные темы, используя основные сложные предложения и конструкции. Студент поддерживает высокий уровень грамматики, допуская незначительное количество грамматических ошибок в пределах изученного материала, которые может сам исправить. Темп речи беглый, естественный. Студент демонстрирует освоённость всех изученных речевых моделей.
1 балл	Студент владеет ограниченными языковыми средствами, чтобы высказываться на устные темы, используя элементарные предложения и конструкции. Студент допускает достаточно много грамматических ошибок в пределах изученного материала, не препятствующих общему пониманию высказываемого. Темп речи невысокий, с большими паузами. Студент владеет элементарными речевыми моделями.
0 баллов	Студент не владеет достаточным уровнем языковых средств, чтобы высказываться на устные темы, используя элементарные предложения и конструкции. Студент допускает много грамматических ошибок в пределах изученного материала, препятствующих общему пониманию высказываемого. Темп речи невысокий, с большими паузами.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»
Задания для самостоятельных работ

по дисциплине «Иностранный язык (второй)»
Проверяемые компетенции: ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 04, ОК 5, ОК 9, ОК 10

Задание 1. Вставить модальный глагол в нужной форме.

1. (konnen) 1. Ich ... dich morgen friih besuchen. 2. Man ... das leicht verstehen. 3. ... Sie Auto fahren? 4.... du Deutsch sprachen? 5. Was ... ich da machen? 6. Er... leider nicht schwimmen. 7. Wir ... fraher kommen. 8.... du mich anrufen? 9. Ihr ... schon nach Hause gehen.
2. (mussen) 1. Ich ... leider schon nach Hause gehen. 2. Ihr... warme Jacken mitnehmen. 3. Du ... ins Bett. 4. Sie ... heute zum Arzt gehen. 5. Ich ... mehr schlafen. 6. Ihr ... morgen friih aufstehen.

Задание 2. Ответить на письмо - бронирование.

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ich wuerde gem ein Doppelzimmer in Ihrem Hotel fur 2 Personen vorbestellen.

Das Ankunftsdatum ist 1 August, der Abreisetag ist am 5 August (Bitte inklusive Fruhstuck).

Bestatigen Sie bitte meine Anmeldung iiber E-Mail: ivanivanov89@jmail.ru Diese Anmeldung wird fur die Botschaft Deutschlands benotigt.

Vielen Dank fur Ihre Bemiihungen.

Mit besten GriiBen, Iwan Iwanow.

Задание 2. Вставить модальный глагол в нужной форме.

(dtirfen) 1. Hier ... er nicht laut sprechen. 2. ... ich dir helfen? 3. Alle ... nach Hause gehen. 4. Du ... nicht spielen. 5. ... ich fragen? 6. Ihr ... schon springen. 7. Sie ... nicht tanzen.(sollen)

1.... wir hier bleiben? 2.... du den Eltem helfen? 3. Er... einige Tage im Bett bleiben. 4. Ihr ... diesen Text lesen 5. Wir... den Tieren helfen. 6.... wir den Satz ubersetzen?

(wollen) I. Er ... uns helfen. 2. Ich ... in die Bibliothek gehen. 3.... du morgen ins Theater gehen? 4.. Meine Freunde ... bald nach Moskau kommen. 5. Wir ... in diesem Jahr nach Osterreich fahren. 6. Mein Bruder ... fahren. 7.... ihr sehen, wer kommt?

Задание 3. Прочитать диалог в парах.

Guten Morgen, Herr Doktor!

- Guten Morgen! Kann Ich Ihr helfen? Wo tut's denn weh?
- Ich brauche einen Internist. Meiner Meinung nach, habe Ich mich erkaltet. Ich habe starke Halsschmerzen. Mir ist sehr schwindlig.
- Husten Sie?
- Ja. Seit gestern.
- Haben Sie Fieber?
- Ich weiß nicht. Aber mir ist erbarmlich zumute.
- Machen Sie den Oberkörper frei. Ich muss Sie untersuchen. Atmen Sie tief durch. (In eine Minute) Jetzt halten Sie den Atem an... Ich bin sicher, dass Ihre Lungen gesund sind. Bitte, machen Sie den Mund auf. Das hab ich mir gedacht! Sie haben Grippe.
- Grippe?! Wirklich?
- Alles ist nicht so schlecht. Sie müssen nur im Bett bleiben und meinen Empfehlungen folgen. Die Besserung ist eine Frage der Zeit.
- Welche Arznei empfehlen Sie? Warm soll ich sie einnehmen? Vor dem Essen? Nach dem Essen?
- Hier ist das Rezept. Alles notwendige ist drin genannt. Gehen Sie damit zur Apotheke, um diese Tabletten zu kaufen. Sie sind nicht teuer.
- Muss ich Sie noch mal besuchen?
- Zweifelllos, wenn sie ein Krankenschein bekommen wollen. Studieren oder arbeiten Sie?
- Ich bin Student. Hier ist meine Karte.
- Gut. Kommen Sie in acht Tagen. Ich wiinsche Ihnen gute Besserung.
- Danke.
- Alles Gute. Auf Wiedersehen!
- Auf Wiedersehen!

Критерии оценки:

2 балла	Студент владеет широким спектром языковых средств, чтобы высказываться на устные темы, используя основные сложные предложения и конструкции. Студент поддерживает высокий уровень грамматики, допуская незначительное количество грамматических ошибок в пределах изученного материала, которые может сам исправить. Темп речи беглый, естественный. Студент демонстрирует освоенность всех изученных речевых моделей.
1 балл	Студент владеет ограниченными языковыми средствами, чтобы высказываться на устные темы, используя элементарные предложения и конструкции. Студент допускает достаточно много грамматических ошибок в пределах изученного материала, не препятствующих общему пониманию высказываемого. Темп речи невысокий, с большими паузами. Студент владеет элементарными речевыми моделями.
0 баллов	Студент не владеет достаточным уровнем языковых средств, чтобы высказываться на устные темы, используя элементарные предложения и конструкции. Студент допускает много грамматических ошибок в пределах изученного материала, препятствующих общему пониманию высказываемого. Темп речи невысокий, с большими паузами. Студент (не) владеет элементарными речевыми моделями.

Ответы:

Задание 1.

1. 1. капп, 2. капп, 3. кбппеп, 4. kannst, 5. капп, 6. капп, 7. кбппеп, 8. kannst, 9. konnt
2. 1. muss, 2. musst, 3. musst, 4. muss, 5. muss, 6. Miisst

Задание 2.

3. 1. darf, 2. darf, 3. dtirfen, 4. darfst, 5. darf, 6. durfit, 7. dtirfen
4. 1. sollen, 2. sollst, 3.soll, 4. sollt, 5. sollen, 6. sollen
5. 1. will, 2. willst, 3. willst, 4. wollen, 5. wollen, 6. will, 7. wollt

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»
Задания для контрольных работ

по дисциплине «Иностранный язык (второй)»
Контрольная работа (7 семестр)
Проверяемые компетенции: ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 04, ОК 5, ОК 9, ОК 10

Задание 1. Вставьте пропущенные неопределенные или определенные артикли в соответствующей форме там, где это представляется необходимым.

1. In der Nahe von unserem Landhaus befindet sich ... sehr schoner See. Das Wasser in ... See ist sehr sauber und erfrischend.
2. ... Tokyo ist... allgemein bekannte Hauptstadt von ... Japan. Man halt... modeme Tokyo fur ... grosste und teuerste Stadt in der Welt.
3. In unserer Region wachsen ... Birken,... Linden,... Pappeln und ... viele andere Baume.
4. Anna hat... kuscheligen Teppich fiir ihr Schlafzimmer gekauft.... Teppich passt gut zu... Tapeten.

Задание 2. Напишите основные формы следующих глаголов:

Er findet, du schneidest, du sitzt, sie lauft.

4. Ответы: laufen-lief-gel

Задание 1:

1. ein, dem.
2. -, die, das, die.
3. -----
4. einen, der, den.

Задание 2.

1. finden - fand - gefnnden,
2. schneiden - schnitt - geschnitten,
3. sitzen - saB - gesessen,

Критерии оценки:

2 балла	Студент владеет широким спектром языковых средств, чтобы высказываться на устные темы, используя основные сложные предложения и конструкции. Студент поддерживает высокий уровень грамматики, допуская незначительное количество грамматических ошибок в пределах изученного материала, которые может сам исправить. Темп речи беглый, естественный. Студент демонстрирует освоенность всех изученных речевых моделей.
1 балл	Студент владеет ограниченными языковыми средствами, чтобы высказываться на устные темы, используя элементарные предложения и конструкции. Студент допускает достаточно много грамматических ошибок в пределах изученного материала, не препятствующих общему пониманию высказываемого. Темп речи невысокий, с большими паузами. Студент владеет элементарными речевыми моделями.
0 баллов	Студент не владеет достаточным уровнем языковых средств, чтобы высказываться на устные темы, используя элементарные предложения и конструкции. Студент допускает много грамматических ошибок в пределах изученного материала, препятствующих общему пониманию высказываемого. Темп речи невысокий, с большими паузами. Студент (не) владеет элементарными речевыми моделями

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»
(наименование кафедры)

Ситуационные задачи

по дисциплине «Иностранный язык (второй)»
(наименование дисциплины)

Проверяемые компетенции: ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 04, ОК 5, ОК 9, ОК 10

Ситуационная задача 1.

В службу приема и размещения обратился гость. Он забронировал стандартный номер, но сейчас хочет поселиться в люкс. Каковы действия сотрудника службы приема и размещения (администратора)?

Ситуационная задача 2.

Гость впервые заселяется в гостиницу и желает ознакомиться с номером перед заселением. Каковы действия персонала гостиницы?

Ситуационная задача 3.

Поступила дополнительные пожелания к оформлению забронированного номера. Гость просит, чтобы номер был заранее проветрен, были принесены дополнительная подушка и дополнительный комплект полотенец. Каковы действия персонала?

Ситуационная задача 4.

Гость, проживающий в гостинице, остался не доволен качеством уборки и сообщил об этом сотруднику службы приема и размещения. Каковы действия сотрудника службы приема и размещения?

Ситуационная задача 5.

При выезде гостю необходима помощь с багажом. Каковы действия персонала?

Критерии оценивания

№ п/п	Требования к работе	Баллы
1.	Навыки устной речи	1
2	Использование готовых языковых средств.	0,5
3.	Правильное использование грамматических норм языка.	0,5
	Итого:	2

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»
(наименование кафедры)

Темы для устного опроса

по дисциплине «Иностранный язык (второй)»
(наименование дисциплины)

Проверяемые компетенции: ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 04, ОК 5, ОК 9, ОК 10

1. Was ist Ihr Lieblingsstadt Deutschlands?
2. Wohin mochten Sie reisen?
3. Ich und meine Familie
4. Unsere Wohnung
5. Reisen
6. Ich bin ein/kein Bucherfreund
7. Berahmte Stadte Russlands
8. Beruhmte Menschen Russlands
9. Feste, Sitten und Brauche Deutschlands.
10. Deutschsprachige Lander. Osterreich
11. Deutschsprachige Lander. Die Schweiz
12. Jahreszeiten. Meine Lieblingsjahreszeit

Критерии оценивания

1 балл

Студент владеет широким спектром языковых средств, чтобы высказываться на устные темы, используя основные сложные предложения и конструкции. Студент поддерживает высокий уровень грамматики, допуская незначительное количество грамматических ошибок в пределах изученного материала, которые может сам исправить. Темп речи беглый, естественный. Студент демонстрирует освоенность всех изученных речевых моделей. _____

0 баллов

Студент не владеет достаточным уровнем языковых средств, чтобы высказываться на устные темы, используя элементарные предложения и конструкции. Студент допускает много грамматических ошибок в пределах изученного материала, препятствующих общему пониманию высказываемого. Темп речи невысокий, с большими паузами. Студент (не) владеет элементарными речевыми моделями.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»
(наименование кафедры)

Грамматические упражнения

по дисциплине «Иностранный язык (второй)»
(наименование дисциплины)

Проверяемые компетенции: ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 04, ОК 5, ОК 9, ОК 10

Задание 1. Выберите подходящий по смыслу глагол долженствования (müssen — sollen) и вставьте его вместо пропуска.

Man ... in unseren Hotelzimmern nicht rauchen! - В номерах нашей гостиницы нельзя курить!

Unsere Kinder ... am Wochenende möglichst lange im Freien sein. - Наши дети должны провести в выходные как можно больше времени на свежем воздухе.

Deine Schwester ... unsere Regeln akzeptieren und einhalten. - Твоя сестра обязана принять и соблюдать наши правила.

Auf ihren Reiseführer ... die Touristen im Bus warten. - Своего гида туристы должны дожидаться в автобусе.

Und was ... sein komisches Benehmen bedeuten? - И что должно означать его странное поведение?

Deine Freunde ... ein Taxi finden, sonst kommen sie zur Grenze zu spät. - Твои друзья должны найти такси, иначе они доберутся до границы слишком поздно.

Was ... meine Tochter ihrer Schulfreundin sagen? - Что моя дочь должна сказать своей школьной подруге?

Ihre Aufsätze ... heute abgegeben werden! - Ваши сочинения должны быть сданы сегодня!

Wann ... Gerda für ihr Flugticket zahlen? - Когда Гертда должна заплатить за свой авиабилет?

Dein Enkel ... seine Kaninchen rechtzeitig füttern. - Твой внук должен своевременно кормить своих кроликов.

Wir ... unsere Krankenschwester darüber benachrichtigen. - Мы должны известить об этом нашу медицинскую сестру.

Ihr Arzt vertritt die Meinung, dass sie alle Milchprodukte aus ihrem Speiseplan streichen muss. - Ее врач придерживается мнения, что она должна исключить из своего рациона все молочные продукты.

Horst... diese Verpflichtungen übernehmen. - Хорст обязан взять на себя эти обязательства. Er ... seinen Bericht am Dienstag erstatten. - Он должен сделать свой отчет во вторник.

Упражнение 2. Переведите предложения на немецкий, выбирая подходящий модальный глагол.

Эти десять упражнений вы можете сделать устно.

Что хотелось бы выпить сопровождающему твоей сестры?

Ее двоюродная сестра умеет составлять красивые цветочные букеты.

Ты хочешь пойти сегодня в бассейн? Я смогу пойти с тобой.

Ульрика должна рассказать своим коллегам о вчерашней выставке.

Можно мой сын прочитает эту книгу дома?

Его жена любит вареные яйца с хреном.

Беттине срочно должна быть сделана операция.

Необходимо поторопиться: потихоньку становится темнее.

Никто из учеников не имеет право пользоваться калькулятором во время контрольной работы.

Его брат, к сожалению, не может купить микроавтобус.

Барбара не хочет приглашать гостей в свой новый дом.

Упражнение 3. Заменить сказуемые таким образом, чтобы в них появились модальные глаголы.

1. Den Schtilem wurde erlaubt, das Gedicht zu wiederholen. - Ученикам разрешили повторить стихотворение.
2. Peter ist nicht in der Lage, so ein teures Hotel zu bezahlen. - Петер не в состоянии оплатить такую дорогую гостиницу.
3. Es war verboten, im Besprechungszimmer zu rauchen. - Было запрещено курить в переговорной комнате.
4. Es ist uns unmöglich, hier bis iibermorgen zu bleiben. - Мы не можем остаться здесь до послезавтра.
5. Olga war nicht imstande, in die Schwimmhalle zu gehen. - Ольга была не в состоянии пойти в бассейн.
6. Es war ihm unmöglich, ohne Bucher zu leben. - Для него было невозможно жить без книг.
7. Barbara traumt davon, Spanisch und Portugiesisch zu beherrschen. - Барбара мечтает освоить испанский и португальский язык.
8. Sie wusste nicht, ob man ihr gestattet, ihren jiingeren Bruder mitzunehmen. - Она не знала, разрешать ли ей взять с собой ее младшего брата.
9. Unsere Kinder haben keinen Wunsch zu schlafen. - У наших детей нет желания спать.
10. Thomas hat eine Erlaubnis, mit seinem Dienstwagen auf Urlaub zu fahren. - У Томаса имеется разрешение поехать в отпуск на служебной машине.
11. Erika isst Quark mit frischen Erdbeeren gem. - Эрика охотно ест творог со свежей клубникой
12. Es ist meinem Bruder verboten, sein Notebook auf dem Strand zu benutzen. - Моему брату запрещено пользоваться своим ноутбуком на пляже.
13. Gestatten Sie meinen Geschwistem auch in diesem Zimmer zu schlafen? - Вы позволите моим братьям и сестрам тоже спать в этой комнате?
14. Robert hat keinen Wunsch, nach Norwegen zu fahren. - У Роберта нет желания поехать в Норвегию.
15. Horst ist wirklich nicht imstande, die Aufgabe seines Abteilungsleiters zu erfüllen. - Хорст действительно не в состоянии выполнить задание своего руководителя отдела.
16. Inge hat einen Wunsch, Abzeichen zu sammeln. - У Инги есть желание собирать значки.

Упражнение 4. Заполните пропуски в предложениях модальными глаголами dürfen или же können.

1. Peter ... meine Hefte und Bucher nicht nehmen. - Петеру нельзя брать мои тетради и книги.
2. Barbara ... auch iibermorgen zu dir kommen. - Барбара может прийти к тебе и послезавтра.
3. ... mein Sohn hier Klavier spielen? - Мой сын может поиграть здесь на пианино?
4. Zur Schule ... man entweder mit einem Bus oder mit einer StraBenbahn fahren. - В школу можно поехать либо на автобусе, либо на трамвае.
5. Seine Kinder ... Erdbeeren nicht essen, weil sie dagegen allergisch sind. - Его дети не могут (им нельзя) есть клубнику, поскольку у них на нее аллергия.
6. Du ... meinen Regenschirm mitnehmen. - Ты можешь взять с собой мой зонт.
7. Leider ... er Schach nicht spielen. - К сожалению, он не умеет играть в шахматы.
8. Warum ... Barbara keinen Kaffee trinken? - Почему Барбаре нельзя пить кофе?
9. Du ... deinen Besucher zum Abendessen einladen. - Ты можешь пригласить своего посетителя на ужин.
10. Beim «Grim» ... sie tiber diese StraBe gehen. - На зеленый свет им можно будет перейти эту улицу.
11. Seine Nachbarn ... ihn heute leider nicht abholen. - Его соседи сегодня не смогут его, к сожалению, забрать.
12. Dein Mann hat Husten und ... nicht rauchen. - У твоего мужа кашель и ему нельзя курить.
13. Meine Nichte ... dir vorbeikommen und diese Zeitung iibergeben. - Моя племянница может зайти к тебе и передать эту газету.
14. Man ... sich zu solchen Veranstaltungen nicht verspäten. - На такие мероприятия нельзя опаздывать.

Упражнение 5. Вставьте подходящий артикль, где это необходимо.

1. Dein Begleiter riecht aus ... Mund sehr unangenehm. - У твоего спутника очень неприятно пахнет изо рта.
2. Mein Bruder hat gestern ... riesengrosse Wassermelone gekauft.... Wassermelone wog tiber 14 Kilo. - Мой брат купил вчера огромный арбуз. Этот арбуз весил больше четырнадцати килограммов.

3. ... Gesamteinkommen seiner Familie überschreitet 100000 Rubel pro Monat. - Совокупный доход его семьи превышает 100000 рублей в месяц.
4. Meine Nichte ist gegen ... Sonnenblumenöl allergisch. - У моей племянницы аллергия на подсолнечное масло.
5. Willy hat... schonen Sportwagen im vorigen Monat gekauft und heute war er wieder bei ... Autohandler, wo er diesen Wagen gekauft hat. - Вилли купил красивую спортивную машину в прошлом месяце, а сегодня мы опять видели его в автомагазине, в котором он купил эту машину.
6. Diese Firma hat uns... sehr interessantes Angebot unterbreitet. Ich glaube, wir werden ... Angebot akzeptieren. - Эта компания представила нам очень интересное предложение. Думаю, мы это предложение примем.
7. In St.Petersburg gibt es auch ... Restaurant «Metropol». - В Санкт-Петербурге тоже есть ресторан «Метрополь».
8. Ich brauche ... neue Übergangsjacke.... alte Jacke ist mir jetzt zu gross. - Мне нужна новая демисезонная куртка. Старая куртка мне теперь велика.
9. In Berlin gibt es ... interessante Kneipe, wo man ... Bier meterweise bestellen muss. Dabei kostet ... Meter ... Bier 40 Euro. - В Берлине есть интересная пивная, где пиво нужно заказывать в метрах. При этом один метр пива стоит 40 евро.
- 10.. .. Besucher mochten weder ... Tee noch ... Kaffee trinken. Sie haben ... Mineralwasser bestellt. - Посетители не хотят ни чая, ни кофе. Они заказали минеральную воду.
11. ... neue Haus meiner Tante liegt... Markt gegenüber. - Новый дом моей тети расположен напротив рынка.
12. Mein Bruder war im Sommer in ... Milan, wo er ... Wohnung für seine Familie kaufen mochte. - Мой брат был летом в Милане, где он хочет купить квартиру для своей семьи.
13. Sie liebt nur ... Katzen.... Hunde machen sie müde. - Она любит только кошек. От собак она устает.
14. Wir wollen unser Dampfbadhaus in ... Ecke ... Grundstücks errichten. - Мы хотим построить нашу баню в углу участка.
15. Kannst du überhaupt... Diät halten? - Ты вообще-то можешь соблюдать какую-нибудь диету?
16. Heute mochte ich nur ... Gemüse und ... Obst besorgen. - Сегодня я хочу купить только овощи и фрукты.
- 17.. .. Bären,... Füchse,... Wolfe,... Hasen gehören zu ... Säugetieren.... Säugetiere bilden ... grosse Familie, die ... viele verschiedene Tiere umfasst. - Медведи, лисы, волки, зайцы относятся к млекопитающим. Млекопитающие составляют большое семейство, охватывающее много различных животных.
18. Mein Nachbar träumt davon, dass sein Sohn ... Kinderarzt wird. - Мой сосед мечтает о том, чтобы его сын стал педиатром.

Упражнение 6. Образуйте степени сравнения от следующих прилагательных, tief, billig, klein, gut, viel, hoch

2 балла	Студент владеет широким спектром языковых средств, чтобы высказываться на устные темы, используя основные сложные предложения и конструкции. Студент поддерживает высокий уровень грамматики, допуская незначительное количество грамматических ошибок в пределах изученного материала, которые может сам исправить. Темп речи беглый, естественный. Студент демонстрирует освоенность всех изученных речевых моделей.
1 балл	Студент владеет ограниченными языковыми средствами, чтобы высказываться на устные темы, используя элементарные

	предложения и конструкции. Студент допускает достаточно много грамматических ошибок в пределах изученного материала, не препятствующих общему пониманию высказываемого. Темп речи невысокий, с большими паузами. Студент владеет элементарными речевыми моделями.
0 баллов	Студент не владеет достаточным уровнем языковых средств, чтобы высказываться на устные темы, используя элементарные предложения и конструкции. Студент допускает много грамматических ошибок в пределах изученного материала, препятствующих общему пониманию высказываемого. Темп речи невысокий, с большими паузами. Студент (не) владеет элементарными речевыми моделями.

Ответы:

Упражнение 1.

Ответы: 1. Soil. 2. Miissen. 3. Soil. 4. Miissen. 5. Soil. 6. Mtissen. 7. Muss. 8. Sollen. 9. Soil. 10. Muss. 11. Miissen. 12. Muss. 13. Soil. 14. Soil.

Упражнение 2.

Diese zehn Übungen könnt ihr mündlich machen.

Was möchte der Begleiter deiner Schwester trinken?

Ihre Cousine kann schon eine Blumenstrauße binden.

Willst du heute in die Schwimmhalle gehen?

Ulrike muss ihren Kollegen über die gestrige Ausstellung erzählen.

Darf mein Sohn dieses Buch zu Hause lesen?

Seine Frau mag gekochte Eier mit Meerrettich.

Bettina soll umgehend operiert werden.

Man muss sich beeilen: es wird langsam dunkel.

Kein Schüler darf während des Testes einen Rechner benutzen- Leider kann sein Bruder einen Minibus nicht kaufen.

Barbara will keine Gäste in ihr neues Haus einladen.

Упражнение 3.

1. Die Schüler dürfen das Gedicht wiederholen.
2. Peter kann so ein teures Hotel nicht bezahlen.
3. Man durfte im Besprechungszimmer nicht rauchen.
4. Wir können hier bis übermorgen nicht bleiben.
5. Olga konnte in die Schwimmhalle nicht gehen.
6. Er konnte ohne Bucher nicht leben.
7. Barbara möchte Spanisch und Portugiesisch beherrschen.
8. Sie wusste nicht, ob sie ihren jüngeren Bruder mitnehmen darf.
9. Unsere Kinder wollen nicht schlafen.
10. Thomas darf mit seinem Dienstwagen auf Urlaub fahren.
11. Erika mag Quark mit frischen Erdbeeren.
12. Mein Bruder darf sein Notebook auf dem Strand nicht benutzen.
13. dürfen meine Geschwister auch in diesem Zimmer schlafen/
14. Robert will nach Norwegen nicht fahren.
15. Horst kann die Aufgabe seines Abteilungsleiters wirklich nicht erfüllen.
16. Inge möchte Abzeichen sammeln.

Упражнение 4.

1. Darf, 2. Kann, 3. Darf, 4. Kann, 5. Diirfen, 6. Kannst, 7. Kann., 8. Darf, 9. Kannst, 10. Diirfen, 11. Konnen, 12. Darf, 13. Kann, 14. Darf.

Упражнение 5.

1. dem.
2. eine.
3. das.
4. -.
5. einem, dem.
6. ein, das.
7. das.
8. eine, die.
9. eine, ein, -.
10. die, -, -.
11. das, dem.
12. eine.
13. -.
14. der, des.
15. ein.
16. -.
17. den, die, eine, -.
18. -.

Упражнение 6. tief -

tiefer - am tiefsten, billig -

billiger - am billigsten, klein -

kleiner - am kleinsten, gut -

besser - am besten, viel - mehr -

am meisten, hoch - hoher - am

hochsten

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**Нижегородский государственный инженерно-экономический университет
(ГБОУ ВО НГИЭУ)**

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра Сервиса

Утверждаю:
Проректор по учебной работе
Ж. В. Касимова
«20» июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине **«Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного
бизнеса»**

специальность 43.02.14 «Гостиничное дело» (квалификация «специалист по гостеприимству»)
базовая подготовка

курс 4
семестр 7
форма обучения - очная

Воротынец
2019 г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины «Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса» является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Программа направлена на формирование следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

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

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

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

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

ОК10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.

ОК11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

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

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

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

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

Программа учебной дисциплины «Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса» может быть использована в дополнительном профессиональном образовании социально-экономической направленности.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина «Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса» относится к дисциплинам общепрофессионального цикла.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Цель: является освоение студентами теоретических, практических знаний, а также приобретение умений и навыков в области предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса.

В результате изучения учебной дисциплины «Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса» обучающийся должен уметь:

- оценивать результат и последствия своих действий;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- оформлять документы;
- применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей;
- составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями;
- презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;

- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами.

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

- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации; основы проектной деятельности; правила оформления документов;
- характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов;
- порядок выстраивания презентации;
- методы планирования труда работников службы приема и размещения;
- принципы взаимодействия службы питания с другими отделами гостиницы;
- принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами гостиницы.

1.4. Количество часов, отведенных на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 64 часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 56 часов.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
	7 семестр
Максимальная учебная нагрузка (всего)	64
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	56
в том числе:	
Практическое занятие	28
<i>Промежуточная аттестация в форме - экзамен</i>	6

2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины «Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1.1. Содержание предпринимательской деятельности.	Понятия и сущность предпринимательства. Условия для развития предпринимательской деятельности.	2	1
	Принципы, признаки, функции предпринимательства. Предпринимательская деятельность и предпринимательские отношения.	2	1
	Типы и виды предпринимательства. Производственное, коммерческое предпринимательство. Финансовое предпринимательство. Консультационное предпринимательство.	2	1
	Предпринимательская деятельность малых предприятий.	2	1
	Юридические основания для открытия предпринимательской деятельности. Сущность предпринимательской среды. Внешняя и внутренняя предпринимательская среда.	4	1
	Практическое занятие № 1. Отбор перспективной бизнес – идеи. Планирование полевого исследования или бизнес – интервью.	4	2
	Практическое занятие № 2. Планирование товара (продукта) /услуги.	4	3
	Практическое занятие № 3. Составление «портрета» потребителя	4	3
	Практическое занятие № 4. Заполнение разделов бизнес – плана «Сведения о товаре» и «Сведения о рынке сбыта»	4	2
Тема 1.2. Предпринимательская идея и ее выбор.	Предпринимательская идея и её выбор. Источники формирования предпринимательских идей. Методы выработки предпринимательских идей.	2	1
	Процесс генерации предпринимательской идеи. Общая схема предпринимательских действий. Основные типы ключевых факторов успеха.	2	1
	Основные стадии жизненного цикла товара.	2	1
	Практическое занятие № 5. Выработка предпринимательской идеи. Моделирование отличий товара (услуги), лежащего в основе деловой идеи.	4	2
	Практическое занятие № 6. Изучение новых конкурентных бизнес-идей новых форматов предприятий индустрии гостеприимства в России и за рубежом	4	2
Тема 1.3. Создание	Новые бизнес-модели. Стратегия достижения успеха. Создание собственного дела. Общие	2	1

собственного дела.	условия и принципы. Правила start-up.		
	Основные этапы создания предпринимательской единицы. Порядок создания нового предприятия и его государственной регистрации.	2	1
	Финансовое обеспечение деятельности предпринимательской единицы.	2	1
	Практическое занятие № 7. Деловая игра Создание нового предприятия и подготовка пакета документов для государственной регистрации.	4	2
	Практическое занятие № 8. Расчет размеров выплат по процентным ставкам кредитования, лизинговым операциям, договорам франчайзинга.	4	3
	Экзамен	6	3
	Самостоятельная работа: подготовка к экзамену	2	3
ВСЕГО ЧАСОВ ПО КУРСУ: лекции – 28 часов, практические занятия – 28 часов, экзамен – 6 часов, самостоятельная работа – 2 часа.		64 ч	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- 3.–продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета. Оборудование учебного кабинета и рабочих мест: учебная мебель, программное обеспечение, мультимедийные презентации лекционного материала.

Технические средства обучения: видеопроекторное оборудование для презентаций, экран, компьютер с доступом к сети Интернет.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Кузьмина, Е. Е. Предпринимательская деятельность : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. Е. Кузьмина. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 455 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14369-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491909>

Дополнительная литература:

1. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 457 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13977-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492915>

3.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. <http://www.marketing.ru> - Энциклопедия маркетинга
2. <http://www.frio.ru> - Федерация Рестораторов и Отельеров России
3. <http://www.gks.ru> – Государственная служба статистики
4. <http://atlas100.ru> – Атлас профессий

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, рефератов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Студент должен знать: - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;	Тема 1.1. Содержание предпринимательской деятельности.	Выполнение творческого задания (Составление «портрета» потребителя)
- содержание актуальной нормативно-правовой документации; основы проектной деятельности; правила оформления	Тема 1.3. Создание собственного дела.	Деловая игра

документов; порядок выстраивания презентации;		
- характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов;	Тема 1.3. Создание собственного дела. Тема 1.1. Содержание предпринимательской деятельности.	Выполнение творческого задания (заполнение разделов бизнес –плана) Тестирование
- методы планирования труда работников службы приема и размещения;	Тема 1.3. Создание собственного дела.	Деловая игра
- принципы взаимодействия службы питания с другими отделами гостиницы;	Тема 1.3. Создание собственного дела.	Деловая игра
принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами гостиницы.	Тема 1.2. Предпринимательская идея и ее выбор.	Выполнение творческого задания (планирование предпринимательской идеи)
Студент должен уметь: - оценивать результат и последствия своих действий;	Тема 1.3. Создание собственного дела.	Деловая игра
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;	Тема 1.3. Создание собственного дела.	Деловая игра
- оформлять документы;	Тема 1.3. Создание собственного дела.	Выполнение творческого задания (оформление документов)
- применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей;	Тема 1.3. Создание собственного дела. Тема 1.1. Содержание предпринимательской деятельности..	Выполнение творческого задания (оформление документов)
- составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями;	Тема 1.3. Создание собственного дела. Тема 1.1. Содержание предпринимательской деятельности.	Выполнение творческого задания (оформление документов)

- презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;	Тема 1.3. Создание собственного дела.	Деловая игра
определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами.	Тема 1.2. Предпринимательская идея и ее выбор.	Выполнение творческого задания (выработка предпринимательской идеи).

**Взаимосвязь компетенций с учебным материалом
и вопросами итогового контроля знаний студентов**

Компетенции	Темы	Формы и методы контроля и оценки компетенции.
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Тема 1.2. Предпринимательская идея и ее выбор	Выполнение творческого задания (выработка предпринимательской идеи).
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Тема 1.2. Предпринимательская идея и ее выбор	Выполнение творческого задания (выработка предпринимательской идеи).
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развития	Тема 1.2. Предпринимательская идея и ее выбор	Выполнение творческого задания (выработка предпринимательской идеи).
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Тема 1.3. Создание собственного дела.	Деловая игра
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тема 1.3. Создание собственного дела.	Деловая игра
ОК10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.	Тема 1.3. Создание собственного дела.	Деловая игра
ОК11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Тема 1.1. Содержание предпринимательской деятельности.	Выполнение творческого задания (планирование нового продукта)

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Тема 1.2. Предпринимательская идея и ее выбор	Выполнение творческого задания (выработка предпринимательской идеи).
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	Тема 1.2. Предпринимательская идея и ее выбор	Выполнение творческого задания (выработка предпринимательской идеи).
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Тема 1.2. Предпринимательская идея и ее выбор	Выполнение творческого задания (выработка предпринимательской идеи).
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Тема 1.2. Предпринимательская идея и ее выбор	Выполнение творческого задания (выработка предпринимательской идеи).

5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРАКТИВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид занятия	Используемый метод
1	Тема 1.1. Содержание предпринимательской деятельности.	2	Практическое занятие № 1. Отбор перспективной бизнес – идеи. Планирование полевого исследования или бизнес – интервью.	Творческое задание
2	Тема 1.1. Содержание предпринимательской деятельности.	2	Практическое занятие № 3. Составление «портрета» потребителя	Творческое задание
3	Тема 1.2. Предпринимательская идея и ее выбор.	4	Практическое занятие № 6. Изучение новых конкурентных бизнес-идей новых форматов предприятий индустрии гостеприимства в России и за рубежом	Творческое задание (поиск информации в базах данных)
4	Тема 1.2. Предпринимательская идея и ее выбор.	2	Практическое занятие № 5. Выработка предпринимательской идеи. Моделирование отличий товара (услуги), лежащего в основе деловой идеи	Творческое задание
5	Тема 1.3. Создание собственного дела.	4	Практическое занятие № 7. Создание нового предприятия и подготовка пакета документов для государственной регистрации.	Деловая игра
Итого процент занятий, проводимых в интерактивных формах $14/56 \cdot 100 = 25 \%$				

Промежуточный контроль проводится в форме экзамена. При этом оценка знаний студентов осуществляется в бально-рейтинговой системе учетом:

- текущего контроля
- работы на практических занятиях
- промежуточной аттестации (экзамен).

Распределение максимальных баллов по видам контроля

Вид контроля	Баллы
Текущий контроль:	70 баллов
Посещение занятий (100 % посещаемости 10 б)	10 баллов
Выполнение всех практических работ (3 балла за 1 работу)	24 балла

Текущая оценка знаний (не более 3 баллов за 1 занятие, max 33 балла)	36 баллов
<i>Оценка 5 «отлично»</i>	3 балла
<i>Оценка 4 «хорошо»</i>	2 балла
<i>Оценка 3 «удовлетворительно»</i>	1 балл
<i>Оценка 2 «неудовлетворительно»</i>	-1 балл
Промежуточная аттестация (экзамен)	30 баллов
Максимум:	100 баллов

Оценка знаний по 100-балльной шкале организуется следующим образом:

«Отлично» - От 86 до 100 Баллов.

«Хорошо»- 71 - 85 баллов

«Удовлетворительно»- 51-70 баллов

«Неудовлетворительно» - менее 51 баллов

Экзамен проводится по билетам. В каждом билете 1 теоретический вопрос и 1 практическое задание.

Вопросы к экзамену

Теоретическая часть

1. Понятия и сущность предпринимательской деятельности.
2. Условия для развития предпринимательской деятельности: экономические, социальные и правовые.
3. Цели и задачи предпринимательства.
4. Функции предпринимательской деятельности.
5. Виды предпринимательства.
6. Юридические основания для открытия предпринимательской деятельности.
7. Современные формы организации бизнеса.
8. Предпринимательская деятельность малых предприятий.
9. Государственная поддержка малого бизнеса.
10. Внешняя предпринимательская среда.
11. Внутренняя предпринимательская среда.
12. Объекты и субъекты предпринимательской деятельности.
13. Основные составляющие современной концепции деловых качеств предпринимателя.
14. Понятие уникального торгового предложения.
15. Закономерности создания новых товаров.
16. Источники формирования предпринимательских идей.
17. Основные стадии жизненного цикла товара.
18. Общие условия создания собственного дела.
19. Правила start-up.
20. Порядок создания нового предприятия.
21. Основные источники финансирования предпринимательской деятельности.
22. Цели и задачи бизнес-планирования.
23. Сущность бизнес-плана.
24. Функции бизнес-планов.
25. Структура бизнес-плана.
26. Характеристика плана маркетинга.
27. Характеристика плана производства.

28. Характеристика эксплуатационной программы.
29. Характеристика финансового плана.
30. Характеристика инвестиционного предложения.

Практическая часть

1. Придумать и обосновать идею для организации предпринимательской деятельностью по мету жительства студента. Предложенный вариант бизнеса должен быть максимально полезен для общества, безопасен для окружающей среды и приносить прибыль предпринимателю.
2. Придумать и обосновать идею организации процесса обслуживания в предлагаемом сервисе (по выбору студента), указать целевую аудиторию, для которой будет предназначен бизнес.
3. Составьте портрет современного предпринимателя сферы гостеприимства.
4. Предложите новую бизнес-идею гостиничного сервиса (новшество в бизнесе, способное принести успех предпринимателю, конкурентные преимущества), возможную для внедрения в регионе нашей стране (по выбору студента).
5. Используя опыт зарубежного сервиса, предложите новую бизнес-идею в гостиничном сервисе, приемлемую для внедрения в регионе нашей стране (по выбору студента).
6. На примере гостиницы, в которой проходила Ваша практика, предложите способы модернизации (изменения, улучшения) данной гостиницы, позволяющие увеличить спрос и прибыль. Обосновать предлагаемые новшества.
7. Сравните товарные характеристики гостиничного продукта гостиницы, в которой проходила Ваша практика с характеристиками гостиничного продукта главного конкурента. Предложите идеи улучшения бизнеса в данной гостинице.
8. Сравните информацию о потребительских свойствах гостиничного продукта, качестве, ценах и коммерческих условиях его реализации гостиницы, в которой проходила Ваша практика с аналогичными показателями ближайшей гостиницы (по выбору студента).
9. На примере гостиницы, в которой проходила Ваша практика, предложите приемлемые для нее способы продвижения данной гостиницы.
10. Рассчитайте, какую сумму должен будет вернуть предприниматель банку через год, если он взял кредит в размере 500 000 рублей под 20 процентов годовых.
11. Гостиница «Мечта» имеет 200 номеров, из которых 190 оборудованы ванными. Программа по отпуску услуг на планируемый период составляет 110000 место-дней. Средний расход воды на услугу составляет 0,22 Мл. Рассчитайте общий расход воды по гостинице на плановый период.
12. В планируемом году для горничных предусмотрено 213 рабочих дней, в отеле - 200 комнат; дневная выработка одной горничной - 16 комнат. Сколько горничных потребуется при прогнозируемой занятости комнат 80%, чтобы справиться с установленным объемом работ?
13. Убедите инвестора в целесообразности идеи нового гостиничного продукта (по выбору студента) и возможности перспективного развития бизнеса в данном направлении.
14. Составьте основные положения «Этического кодекса предпринимателя».
15. Составьте не менее 2 примеров «портретов» современного предпринимателя с указанием стиля руководства.

Приложение А

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДЕН:
на заседании кафедры
«28» мая 2019 г., протокол № 7
Зав.кафедрой
Е.В Ильичева

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
**«Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного
бизнеса»**

43.02.14 «Гостиничное дело» (специалист по гостеприимству)

Воротынец
2019

16. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)		
	Тема 1.1	Тема 1.2	Тема 1.3
ОК-1	+	+	+
ОК-3	+	+	+
ОК-4		+	+
ОК-5	+		+
ОК-10	+	+	+
ОК-11	+	+	+
ПК 1.1		+	+
ПК 2.1	+	+	+
ПК 3.1	+	+	+
ПК 4.1	+	+	+

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций*			
		Текущий контроль		Дифференцированный зачет	Итого
		Выполнение творческого задания	Решение кейс-задач		
ОК-1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Знать: основные способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. Уметь: решать задачи профессиональной деятельности с применением различных способов. Владеть: методами решения профессиональных задач.	-	5	5	10
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Знать: способы собственного профессионального и личностного развития Уметь: планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. Владеть: навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.	5	-	5	10

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Знать: методы поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. Уметь: осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. Владеть: методами поиска, анализа и интерпретирования информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	5	-	5	10
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать: устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста Уметь: осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста Владеть: навыками устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	-	5	5	10
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Знать: способы поиска и подбора профессиональной документации на государственном и иностранном языках. Уметь: решать задачи с применением профессиональной документации на государственном и иностранном языках. Владеть: государственным и иностранными языками для решения профессиональных задач.	-	5	5	10
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Знать: основные положения по финансовой грамотности, способы планирования предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. Уметь: использовать основные положения по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. Владеть: способами использования основных положений по финансовой грамотности, методами планирования предпринимательской деятельности в профессиональной сфере.	5	-	5	10
ПК 1.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Знать: основные подходы к планированию потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. Уметь: планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. Владеть: методами планирования потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	5	-	5	10

ПК 2.1. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: основные подходы к организации деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы Уметь: организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы Владеть: методами организации деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	-	5	5	10
ПК 3.1. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Знать: основные способы контроля текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей Уметь: Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей Владеть: способами и методами контроля работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	-	5	5	10
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Знать: основные подходы к планированию потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. Уметь: планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. Владеть: методами планирования потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	5	-	5	10

Критерии оценивания компетенций:

№	Код контролируемой и наименование компетенции	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
1	ОК-1	Не развиты способности подбора способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Слабо развиты способности подбора способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Хорошо развиты способности подбора способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	С высокой степенью научной точности и полноты подбирает способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
		Не развиты способности практического использования способов решения задач	Слабо развиты способности практического	Хорошо развиты способности практического использования	С высокой степенью научной точности и полноты практически использует способы

		профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	использования способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
		Не владеет способами использования способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Слабо владеет способами использования способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Хорошо владеет способами использования способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	С высокой степенью научной точности и полноты владеет способами использования способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
2	ОК-3	Не развиты способности воспроизводить и объяснять способы собственного профессионального и личностного развития	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять способы собственного профессионального и личностного развития	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять способы собственного профессионального и личностного развития	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет способы собственного профессионального и личностного развития
		Не развиты способности планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Слабо развиты способности планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Хорошо развиты способности планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	С высокой степенью развиты способности планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
		Не владеет навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.	Слабо развиты владения навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.	Хорошо развиты способности владения навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.	С высокой степенью научной точности и полноты владеет навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.
2	ОК-4	Не развиты способности воспроизводить и объяснять методы поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять методы поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять методы поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет методы поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

		профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	документацией на государственном и иностранном языках	профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
		Не развиты способности пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Слабо развиты способности пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Хорошо развиты способности пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	С высокой степенью научной точности и полноты использует навыки работы с профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
		Не владеет навыками использования профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Слабо развиты навыки использования профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.государственным и иностранном языках.	Хорошо развиты навыки использования профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.государственным и иностранном языках.	С высокой степенью научной точности и полноты использует профессиональную документацию на государственном и иностранном языках. государственном и иностранном языках.
7	ОК 11.	Не развиты способности использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Слабо развиты способности использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Хорошо развиты способности использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	С высокой степенью научной точности и полноты использует знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.
		Не развиты умения использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Слабо развиты умения использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Хорошо развиты умения использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	С высокой степенью научной точности и полноты использует знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.
		Не владеет знаниями по финансовой грамотности, не планирует предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Слабо владеет знаниями по финансовой грамотности, слабо планирует предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Хорошо владеет знаниями по финансовой грамотности, хорошо планирует предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	С высокой степенью научной точности и полноты планирует предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.
8	ПК 1.1.	Не имеет представления о способах планирования потребности службы	Имеет слабую теоретическую базу в	Имеет хорошую теоретическую базу в области	С высокой степенью

[illegible]

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

Вопросы к экзамену
по дисциплине **«Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса»**

1. Поясните основу и сущность предпринимательской деятельности.
2. Охарактеризуйте условия для развития предпринимательской деятельности: экономические, социальные и правовые.
3. Перечислите цели и задачи предпринимательства.
4. Перечислите функции предпринимательской деятельности.
5. Охарактеризуйте основные виды предпринимательства.
6. Перечислите основные юридические основания для открытия предпринимательской деятельности.
7. Подробно опишите современные формы организации бизнеса.
8. Поясните особенности предпринимательской деятельности малых предприятий.
9. Перечислите известные Вам способы государственной поддержки малого бизнеса.
10. Дайте характеристику внешней предпринимательской среды.
11. Дайте характеристику внутренней предпринимательской среды.
12. Поясните, что является объектами и субъектами предпринимательской деятельности.
13. Перечислите основные составляющие современной концепции деловых качеств предпринимателя.
14. Дайте определение уникального торгового предложения.
15. Перечислите закономерности создания новых товаров.
16. Перечислите основные источники формирования предпринимательских идей.
17. Опишите основные стадии жизненного цикла товара.
18. Перечислите общие условия создания собственного дела.
19. Перечислите и охарактеризуйте правила start-up.
20. Опишите порядок создания нового предприятия.
21. Перечислите основные источники финансирования предпринимательской деятельности.
22. Перечислите цели и задачи бизнес-планирования.
23. Опишите сущность бизнес-плана.
24. Перечислите функции бизнес-планов.
25. Подробно опишите структуру бизнес-плана. Из каких основных разделов он состоит?
26. Дайте подробную характеристику плана маркетинга.
27. Дайте подробную характеристику плана производства.
28. Дайте подробную характеристику эксплуатационной программы.
29. Дайте подробную характеристику финансового плана.
30. Дайте подробную характеристику инвестиционного предложения.

Практическая часть

1. Придумать и обосновать идею для организации предпринимательской деятельностью по metu жительства студента. Предложенный вариант бизнеса должен быть максимально полезен для общества, безопасен для окружающей среды и приносить прибыль предпринимателю.
2. Придумать и обосновать идею организации процесса обслуживания в предлагаемом сервисе (по выбору студента), указать целевую аудиторию, для которой будет предназначен бизнес.
3. Составьте портрет современного предпринимателя сферы гостеприимства.

4. Предложите новую бизнес-идею гостиничного сервиса (новшество в бизнесе, способное принести успех предпринимателю, конкурентные преимущества), возможную для внедрения в регионе нашей стране (по выбору студента).
5. Используя опыт зарубежного сервиса, предложите новую бизнес-идею в гостиничном сервисе, приемлемую для внедрения в регионе нашей стране (по выбору студента).
6. На примере гостиницы, в которой проходила Ваша практика, предложите способы модернизации (изменения, улучшения) данной гостиницы, позволяющие увеличить спрос и прибыль. Обосновать предлагаемые новшества.
7. Сравните товарные характеристики гостиничного продукта гостиницы, в которой проходила Ваша практика с характеристиками гостиничного продукта главного конкурента. Предложите идеи улучшения бизнеса в данной гостинице.
8. Сравните информацию о потребительских свойствах гостиничного продукта, качестве, ценах и коммерческих условиях его реализации гостиницы, в которой проходила Ваша практика с аналогичными показателями ближайшей гостиницы (по выбору студента).
9. На примере гостиницы, в которой проходила Ваша практика, предложите приемлемые для нее способы продвижения данной гостиницы.
10. Рассчитайте, какую сумму должен будет вернуть предприниматель банку через год, если он взял кредит в размере 500 000 рублей под 20 процентов годовых.
11. Гостиница «Мечта» имеет 200 номеров, из которых 190 оборудованы ванными. Программа по отпуску услуг на планируемый период составляет 110000 место-дней. Средний расход воды на услугу составляет 0,22 Мл. Рассчитайте общий расход воды по гостинице на плановый период.
12. В планируемом году для горничных предусмотрено 213 рабочих дней, в отеле - 200 комнат; дневная выработка одной горничной - 16 комнат. Сколько горничных потребуется при прогнозируемой занятости комнат 80%, чтобы справиться с установленным объемом работ?
13. Убедите инвестора в целесообразности идеи нового гостиничного продукта (по выбору студента) и возможности перспективного развития бизнеса в данном направлении.
14. Составьте основные положения «Этического кодекса предпринимателя».
15. Составьте не менее 2 примеров «портретов» современного предпринимателя с указанием стиля руководства.

Критерии оценки

4–5 баллов	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации
2–3 балла	студент проявляет навыки анализа, обобщения, в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
1 балл	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
Менее 1 балла	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов

Взаимосвязь балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенций

Балльно-рейтинговая система	до 10 баллов	10–15 баллов	16–24 балла	25–30 баллов
Критерии оценивания компетенций	до 1 балла	1–2 балл	2–3 балла	4–5 балла
Уровень сформированности компетенции	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

Кейс-задачи

Задание 1. Кейс-задание. Пояснения к работе

Предъявление претензий сторонами по договору и рассмотрение их является одним из проявлений хозяйственного расчета, частью правовой работы предприятий, учреждений и организаций. Предъявлением претензий к своим контрагентам по поводу нарушения договорных обязательств предприятие, организация защищает свои законные права, требует восстановления нарушенных прав, ограждения имущественных и в соответствующих случаях моральных интересов.

Претензионная работа, главной целью которой является устранение или предупреждение отрицательного воздействия на хозяйственную деятельность со стороны контрагентов, будучи основанной на применении правовых норм и правильно организованной, является эффективным средством устранения этих отрицательных результатов. До тех пор, пока не будут устранены причины, отрицательно влияющие на выполнение обязательств одних хозяйствующих субъектов перед другими, будет оставаться необходимость в рассмотрении имущественных и других споров между ними. Предъявляя претензию, один хозяйствующий субъект указывает другому на совершенные им неправильные действия(бездействие) или ошибки, которые неправомерно ущемляют его законные интересы, и требует устранения или исправления в добровольном порядке этих нарушений, ссылаясь при этом на нормативные акты и фактические обстоятельства. В этом суть каждой претензии. Если предприятие добровольно удовлетворяет заявленную претензию, цель претензионного производства (восстановить нарушенное право и осуществить защиту законных интересов предприятия) достигнута и необходимость в передаче дела на разрешение в арбитражный суд отпадает.

Добровольное удовлетворение претензионных требований обеспечивает наиболее быстрое восстановление нарушенных прав кредитора. В этом заключается положительный аспект претензионного порядка урегулирования разногласий. Но такой порядок урегулирования разногласий положительно отражается и на добросовестном должнике, поскольку избавляет его от дополнительных затрат на арбитражные расходы.

Непосредственными задачами претензионной работы являются:

- а) восстановление нарушенных прав и защита законных интересов организаций;
- б), выявление причин и условий, влекущих невыполнение договорных обязательств, выпуск продукции и товаров ненадлежащего качества, хищения имущества и другие нарушения;
- в) предупреждение нарушений плановой и договорной дисциплины, действующего законодательства;
- г) улучшение экономических показателей хозяйственной деятельности организаций;
- д) возмещение за счет виновных лиц ущерба, причиненного организации

Иск - требование истца к ответчику о защите его права или охраняемого законом интереса, обращенное через суд первой инстанции.

Иск - процессуальное средство защиты интересов истца, иск возбуждает исковое производство,

спор тем самым передается на рассмотрение суда.

Элементы иска:

Предмет.

Под предметом иска понимается определенное требование истца к ответчику, например, о признании права авторства, о восстановлении на работе, о возмещении ущерба и т.д.

Основание.

Под основанием иска понимаются обстоятельства, из которых вытекает право требования истца, на которых истец их основывает.

Истец должен указывать в исковом заявлении не просто обстоятельства, а привести юридические факты, т.е. такие обстоятельства, с которыми закон связывает возникновение, изменение или прекращение правоотношений. Эти факты подлежат затем доказыванию истцом в гражданском процессе.

Основание иска, в свою очередь, следует подразделить на фактическое и правовое. Фактическое основание иска - это совокупность юридических фактов, а правовое - указание на конкретные нормы права, на которых основывается требование истца.

Задание

Провести предварительную подготовку к практическому занятию, которая включает:

- Проработку учебного материала, изложенного в лекции по теме 6;
- Ознакомление с рекомендованной литературой;
- При возможности рассмотреть соответствующий материал в Интернете и прессе.

Работа в кабинете

- Получить карточки с заданием по составлению претензии или искового заявления определенного вида;
- Ознакомиться с типовыми бланками исковых заявлений и претензий;
- Составить претензии или исковые заявления исходя из задания;

Содержание отчета

Формой отчета может служить составленное исковое заявление или претензия. Или по решению преподавателя, формой отчета может быть устный опрос по полученным студентами типовым бланкам договоров. Отчет сдается преподавателю на проверку в конце занятия.

Контрольные вопросы

- Правила оформления претензионных писем;
- Формуляр отзыва на претензию;
- Требования к оформлению исковых заявлений.

<i>Критерий оценки по балльно-рейтинговой системе</i>	<i>Максимальное количество баллов</i>
1. Задача решена верно, алгоритм решения совпадает с установленными требованиями	5 баллов
2. Задача решена неверно, алгоритм решения совпадает с установленными требованиями	2 балла
3. Задача решена неверно, алгоритм решения не совпадает с установленными требованиями	1 балла

Связь балльно-рейтинговой системы с критериями оценивания компетенций

Балльно-рейтинговая система	до 2 баллов	3 балла	4 балла	5 баллов
Критерии оценивания компетенций	до 2 баллов	3 балла	4 балла	5 баллов
Уровень сформированности компетенции	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

Тестовые задания

1. В начале 90-х годов туризм занимал это место в мировой торговле товарами и услугами:
а) 3 +
б) 4
в) 2
2. Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства – это:
а) структура туристского рынка
б) рынок гостиничных услуг +
в) ассоциация потребителей индустрии гостеприимства
3. Из перечисленных разрядов, турбазы, кемпинги и туристские приюты имеют разряды:
а) 2
б) 4
в) В +
4. Из перечисленных служб и единиц персонала, менеджер по размещению руководит:
а) портье, швейцары +
б) горничные
в) бюро обслуживания
5. Первое место в рейтинге популярности среди зимних направлений у европейских туристов занимают:
а) Египет
б) Греция и Кипр
в) острова Юго-Восточной Азии +
6. Самый высокий отель мира находится в:
а) Гонконге
б) Сингапуре +
в) Нью-Йорке
7. Возглавляет работу гостиничного комплекса:
а) исполнительный директор
б) коммерческая служба
в) генеральный директор (генеральный менеджер) +
8. Из перечисленных стран, самыми дорогими европейскими странами считаются:
а) Великобритания, Швейцария +
б) Испания
в) Италия, Португалия
9. “Звездная” система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации:
а) Англии
б) Германии
в) Франции +
10. ГОСТ Р50762-95 “Общественное питание. Классификация предприятий” установил столько категорий (-и) для ресторанов и баров:
а) 5
б) 3 +
в) 6

11. Тайм-шер индустрией занимаются такие корпорации как:
- а) Hilton, Marriott, Sheraton +
 - б) Marriott, ETN, TUI
 - в) Nekkerman, ITS, Holiday Inn
12. Из перечисленных категорий, для гостиничных номеров установлены следующие категории:
- а) “люкс-апартамент”
 - б) “высшая”, “первая” +
 - в) “люкс”
13. За единицу времени пользования услугами в тайм-шер индустрии принимается:
- а) одна неделя +
 - б) один месяц
 - в) 10 дней
14. Большинство крупнейших отелей мира сосредоточены в:
- а) Нью-Йорке
 - б) Лондоне
 - в) Лас-Вегасе +
15. Большая часть молодежных домов (хостелов) расположена в:
- а) странах Западной Европы +
 - б) в Северной Америке
 - в) в юго – восточной Азии
16. В ассоциацию “Реле и Шато”, основанную во Франции, входят отели в ... странах мира:
- а) 30
 - б) 40 +
 - в) 50
17. В Великобритании классность гостиницы удостоверяют:
- а) мечи
 - б) ордена
 - в) короны +
18. В Великобритании основные гостиничные цепи составляют приблизительно столько процентов гостиничной индустрии:
- а) 30%
 - б) 25% +
 - в) 35%
19. В гостиницах “5 звезд” время для завтраков в зале ресторана продлевается до:
- а) 12 часов
 - б) 10 часов
 - в) 11 часов +
20. В гостиничном хозяйстве во всем мире занято примерно:
- а) 40 млн. человек
 - б) 50 млн. человек +
 - в) 60 млн. человек
21. В Греции пользуется популярностью такая система классификации:
- а) “цифровая”
 - б) там нет системы классификации
 - в) “буквенная” +
22. В Европе самым большим владельцем гостиничных консорциумов является:
- а) Австрия
 - б) Италия
 - в) Франция +
23. В настоящее время в мире насчитывается отелей различного уровня более:
- а) 300 000 +

- б) 200 000
в) 150 000
24. Возникновение первых предприятий гостиничной индустрии связано с:
а) Древней Грецией
б) Древним Римом +
в) Средневековой Францией
25. В самой крупной международной гостиничной цепи “Cendant Corp” насчитывается столько гостиниц:
а) более 3590
б) более 6000 +
в) 5987
26. Отклонение в уровне цен на размещение в отелях в различных странах составляет:
а) от 1500% до 3000%
б) от 100% до 200%
в) от 1000% до 2600% +
27. Среди наиболее известных пионеров гостиничной индустрии начала 20 века были:
а) Стэтлер, Т. Тернер, Г. Шератон
б) К. Хилтон, Э. Стэтлер, Дж. Марриотт, Ц. Ритц +
в) Дж. Марриотт, Ц. Ритц, А. Эскофье
28. В начале 90-х гг. доля туризма уже составляла более ... мировой торговли товарами и услугами:
а) 15%
б) 20%
в) 10% +
29. Балльная система, в основе которой лежит оценка гостиниц экспертной комиссией называется также:
а) тайской
б) индийской +
в) токийской

<i>Критерий оценки по балльно-рейтинговой системе</i>	<i>Максимальное количество баллов</i>
>86 % ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ	5 баллов
64-85 % ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ	2 балла
>51-63 % ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ	1 балла

Связь балльно-рейтинговой системы с критериями оценивания компетенций

Результат прохождения теста	51%<	>51-63 %	64-85 %	>86 %
Балльно-рейтинговая система	до 2 баллов	3 балла	4 балла	5 баллов
Критерии оценивания компетенций	до 2 баллов	3 балла	4 балла	5 баллов
Уровень сформированности компетенции	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**Нижегородский государственный инженерно-экономический университет
(ГБОУ ВО НГИЭУ)**

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра Сервиса

Утверждаю:
Проректор по учебной работе
Ж. В. Касимова
«20» июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине **«Безопасность жизнедеятельности»**
специальность 43.02.14 «Гостиничное дело» (квалификация «специалист по гостеприимству»)
базовая подготовка

курс 3
семестр 6
форма обучения - очная

Воротынец
2019 г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

При изучении дисциплины реализуются следующие компетенции:

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

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

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

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

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

ОК 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.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина «Безопасность жизнедеятельности» является общепрофессиональной дисциплиной профессионального цикла.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- Организовывать и проводить мероприятия по защите работающих и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций;
- Предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту;
- Применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью;
- Использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения;
- Ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной специальности;
- Оказывать первую помощь пострадавшим;
- Применять первичные средства пожаротушения;
- Владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- Задачи и основные мероприятия гражданской обороны;
- Способы защиты населения от оружия массового поражения;
- Основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации;
- Основы военной службы и обороны государства;

- Организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на неё в добровольном порядке;
- Основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учёные специальности, родственные специальностям СПО;
- Область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы;
- Порядок и правила оказания первой медицинской помощи;
- Меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах;
- Принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьёзной угрозе национальной безопасности России.

1.4. Количество часов, отведенное на освоение программы дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 70 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 68 часов; самостоятельной работы обучающегося 2 часа.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	70
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	68
В том числе:	
Лекции	20
Практические занятия	48
Учебные сборы	35
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	2
<i>Итоговый контроль в форме</i>	Дифференцированный зачет

Тематический план и содержание учебной дисциплины Безопасность жизнедеятельности

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Гражданская оборона		67	
Тема 1.1. Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций	Содержание учебного материала: Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций.	2	<i>репродуктивный</i>
Тема 1.2. Организация гражданской обороны	Содержание учебного материала: Ядерное оружие. Химическое и биологическое оружие. Средства индивидуальной защиты от оружия массового поражения. Средства коллективной защиты от оружия массового поражения. Приборы радиационной и химической разведки и контроля. Правила поведения и действия людей в зонах радиоактивного, химического заражения и в очаге биологического поражения.	4	<i>репродуктивный</i>
	Практические занятия Средства индивидуальной защиты от оружия массового поражения. Отработка нормативов по надеванию противогаза. Средства коллективной защиты от оружия массового поражения. Приборы радиационной и химической разведки и контроля.	10	
Тема 1.3. Защита населения и территорий при стихийных бедствиях	Содержание учебного материала: Защита при землетрясениях, извержение вулканов, ураганах, бурях, смерчах, грозах. Защита при снежных заносах, сходе лавин, метели, вьюге, селях, оползнях. Защита при наводнениях, лесных, степных и торфяных пожарах.	2	<i>ознакомительный</i>
Тема 1.4. Защита населения и территорий при	Содержание учебного материала: Защита при автомобильных и железнодорожных авариях (катастрофах). Защита при авариях (катастрофах) на воздушном и водном транспорте	2	<i>ознакомительный</i>

авариях (катастрофах) на транспорте			
Тема 1.5. Защита населения и территорий при авариях (катастрофах) на производственных объектах	Содержание учебного материала: Защита при авариях (катастрофах) на пожароопасных объектах. Защита при авариях (катастрофах) на взрывоопасных объектах. Защита при авариях (катастрофах) на гидродинамических опасных объектах. Защита при авариях (катастрофах) на химически опасных объектах. Защита при авариях (катастрофах) на радиационно-опасных объектах.	2	<i>репродуктивный</i>
	Практические занятия Отработка порядка и правил действий при возникновении пожара, пользовании средствами пожаротушения. Отработка действий при возникновении аварий с выбросом сильно действующих ядовитых веществ. Отработка действий при возникновении радиационной аварии.	5	<i>ознакомительный</i>
Тема 1.6. Обеспечение безопасности при неблагоприятной экологической обстановке	Содержание учебного материала: Обеспечение безопасности при неблагоприятной экологической обстановке.	1	<i>ознакомительный</i>
Тема 1.7. Обеспечение безопасности при неблагоприятной социальной обстановке	Содержание учебного материала: Обеспечение безопасности при эпидемии. Обеспечение безопасности при нахождении на территории ведения боевых действий и во время общественных беспорядков. Обеспечение безопасности в случае захвата заложником. Обеспечение безопасности при обнаружении подозрительных предметов, угрозе совершения и совершенном теракте.	3	<i>ознакомительный репродуктивный</i>
	Самостоятельная работа обучающихся: проработка конспектов, ответы на вопросы по учебнику	2	
Раздел 2. Основы военной службы	<u>Юноши</u>	35	
	<u>Учебные сборы</u>		
1-й день Строевая подготовка	Содержание учебного материала: Строевая подготовка	2	
	Практические занятия Строевая стойка и повороты на месте.	6	

	Движение строевым и походным шагом бегом, шагом на месте. Повороты в движении. Выполнение воинского приветствия без оружия на месте в движении. Выход из строя и постановка в строй, подход к начальнику и отход от него. Построение и перестроение в одношереножный и двухшереножный строй, выравнивание, размыкание и смыкание строя, повороты строя на месте. Построение и отработка движения походным строем.		
2-й день Разборка-сборка АК	Содержание учебного материала: Материальная часть автомата Калашникова. Подготовка автомата к стрельбе. Ведение огня из автомата.	2	
	Практические занятия Неполная разборка-сборка АК	6	
3-й день Огневая подготовка	Содержание учебного материала: Практические занятия Стрельба из пневматической винтовки	8	
4-й день Радиохимическая и биологическая подготовка	Содержание учебного материала: Практические занятия Радиохимическая и биологическая подготовка	8	
5-й день Физическая подготовка	Практические занятия Физическая подготовка	3	
Раздел 3. Медико-санитарная подготовка	<i>Девушки</i>	35	
Тема 3.1. Медико-санитарная подготовка	Содержание учебного материала: Общие сведения о ранах, осложнениях ран, способах остановки кровотечения и обработка ран. Порядок наложения повязки при ранении головы, туловища, верхних и нижних конечностей. Первая (доврачебная) помощь при ушибах, переломах, вывихах, растяжении связок и синдроме длительного сдавливания. Первая (доврачебная) помощь при ожогах. Первая (доврачебная) помощь при поражении электрическим током. Первая (доврачебная) помощь при утомлении. Первая (доврачебная) помощь при перегревании, переохлаждении организма при обморожении и общем замерзании	4	<i>ознакомительный репродуктивный</i>

	Первая (доврачебная) помощь при отравлениях. Доврачебная помощь при клинической смерти.		
	Практические занятия Наложение кровоостанавливающего жгута (закрутки), пальцевое прижатие артерий. Наложение повязок на голову, туловище, верхние и нижние конечности. Наложение шины на место перелома, транспортировка пораженного. Отработка на тренажере прекардиального удара и искусственного дыхания. Отработка на тренажере непрямого массажа сердца.	31	
	Дифференцированный зачет	2	
	Всего:	70	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.2 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета безопасности жизнедеятельности.

Оборудование учебного кабинета: общевойсковой защитный комплект (ОЗК), общевойсковой противогаз или противогаз ГП-7, ватно-марлевая повязка, медицинская сумка в комплекте, аптечка индивидуальная (АИ2), бинты марлевые, респиратор, носилки санитарные, бинты эластичные, жгуты кровоостанавливающие резиновые, ножницы для перевязочного материала прямые, шприц-тюбики одноразового пользования (без наполнителя), учебный автомат АК74, винтовки пневматические, комплект плакатов по Гражданской обороне, комплект плакатов по Основам военной службы, робот-тренажер.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Еременко, В. Д. Безопасность жизнедеятельности : учебное пособие / В. Д. Еременко, В. С. Остапенко. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2016. — 368 с. — ISBN 978-5-93916-485-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/49600.html> (дата обращения: 04.12.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительные источники:

1. Безопасность жизнедеятельности: учебник / Э.А. Арустамов, В.В. Косолапов, Н.А. Прокопенко, Г.В. Гуськов. — М.: Академия, 2013. — 176 с.
2. Безопасность жизнедеятельности: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования/ [Л. А. Михайлов, В. М. Губанов, В. П. Соломин и др.]; под ред. Л. А. Михайлова. - М.: Издательский центр «Академия», 2012.- 272 с.
3. Основы безопасности жизнедеятельности: учебник для сред. проф. образования/ Н.В. Косолапова, Н.А. Прокопенко. - М.: Издательский центр «Академия», 2014.- 336 с.

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.mchs.gov.ru>
2. <http://stat.mil.ru/index.htm>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и нормативов, а также сдачи обучающимися зачета по традиционной системе оценивания.

Результаты (освоенные общие и профессиональные компетенции)	Занятия (№ занятия и тема)	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Тема 1.1	Уметь: Предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту; Знать: Основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации;	Собеседование
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию	Тема 1.2	Уметь:	Сдача нормативов

информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.		Использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения; Знать: Задачи и основные мероприятия гражданской обороны; Способы защиты населения от оружия массового поражения;	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Тема 3.1	Уметь: Оказывать первую помощь пострадавшим; Знать: Порядок и правила оказания первой медицинской помощи;	Сдача нормативов
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	1, 2, 3 день военных сборов	Уметь: Ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной специальности; Применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью; Владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы. Знать: Основы военной службы и обороны государства; Организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на неё в добровольном порядке; Основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учёные специальности, родственные специальностям СПО; Область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы;	Сдача нормативов
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Тема 1.2	Уметь: Организовывать и проводить мероприятия по защите работающих и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций; Предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту; Использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения	Сдача нормативов
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению,	Тема 1.3; 1.6	Уметь: Применять первичные средства пожаротушения;	Собеседование

эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	4-ый день военных сборов	Знать: Меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах; Принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьёзной угрозе национальной безопасности России.	Сдача нормативов
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	5-ый день военных сборов	Знать: Область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы;	Сдача нормативов
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тема 1.5	Уметь: Организовывать и проводить мероприятия по защите работающих и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций. Знать: Принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьёзной угрозе национальной безопасности России.	Собеседование
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Тема 1.4; 1,5; 1.7	Уметь: Организовывать и проводить мероприятия по защите работающих и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций. Применять первичные средства пожаротушения. Знать: Меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах.	Собеседование

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия (№ занятия и тема)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:		
Организовывать и проводить мероприятия по защите работающих и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций.	Тема 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	Взаимоконтроль Устный опрос Сдача нормативов Собеседование
Предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту; Использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения	Тема 1.2	Сдача нормативов

Применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью; Ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной специальности; Владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы.	Раздел 2	Взаимоконтроль Сдача нормативов
Оказывать первую помощь пострадавшим.	Тема 3.1	Взаимоконтроль
Применять первичные средства пожаротушения.	Тема 1.5	Практическое занятие
Знания:		
Основы военной службы и обороны государства; Организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на неё в добровольном порядке; Основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учёные специальности, родственные специальностям СПО; Область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы.	Раздел 2	Взаимоконтроль Сдача нормативов
Задачи и основные мероприятия гражданской обороны; Способы защиты населения от оружия массового поражения.	Тема 1.1- 1.2	Устный опрос
Основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации.	Тема 1.7	Устный опрос
Порядок и правила оказания первой медицинской помощи.	Тема 3.1	Взаимоконтроль
Меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах.	Тема 1.5	Устный опрос
Принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьёзной угрозе национальной безопасности России;	Тема 1.5- 1.7	Устный опрос

5. Использование интерактивных форм проведения занятий

№ п/п	Раздел	Тема	Кол-во часов	Вид занятия	Используемый метод	Формируемые компетенции
1.	Раздел 1. Гражданская оборона	Организация гражданской обороны	2	Лекция	Активная лекция	ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
Высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
« ____ » _____ 20 ____ г., протокол №
Заведующий кафедрой
Ильичева Е.В.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
Безопасность жизнедеятельности**

43.02.14 Гостиничное дело
Квалификация специалист по гостеприимству

курс: 3
семестр: 6
форма обучения: очная

Воротынец
2019 г.

17. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)									
	Т 1.1	Т 1.2	Т 1.3	Т 1.4	Т 1.5	Т 1.6	Т 1.7	Раздел 2	Т. 3.1	Диф.зачет
ОК-1	+									+
ОК-2		+								+
ОК-3									+	+
ОК-4								+		+
ОК-6		+								+
ОК-7			+			+		+		+
ОК-8								+		+
ОК-9					+					+
ОК-10				+	+		+			+

1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций*				
		Выполнение индивидуальных заданий	Выполнение заданий в малых группах	Собеседование	Итоговая аттестация (Дифференцированный зачет)	Итого
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Знать: способы решения профессиональных задач Уметь: выбирать способы решения задач профессиональной деятельности Владеть: навыками решения профессиональных задач			3	7	10
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач	Знать: методы поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.			3	7	10

профессиональной деятельности.	Уметь: осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. Владеть: методами поиска, анализа и интерпретирования информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.					
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Знать: способы собственного профессионального и личностного развития Уметь: планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. Владеть: навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.			3	7	10
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Знать: основы работы в коллективе и команде Уметь: взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. Владеть: навыками командной работы	3			7	10
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Знать: свою гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей Уметь: проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей Владеть: навыками проявления гражданско-патриотической позиции и	3			7	10

	демонстрирования осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей					
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Знать: основы сохранения окружающей среды Уметь: содействовать сохранению окружающей среды Владеть: навыками содействия сохранения окружающей среды		3		7	10
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Знать: основные требования физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности Уметь: использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности Владеть: навыками использования средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности		3		7	10
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Знать: способы использования информационных технологий в профессиональной деятельности. Уметь: использовать информационные технологии в профессиональной деятельности Владеть: навыками использования информационных технологий в профессиональной деятельности.			3	7	10
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Знать: основы работы с профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	3			7	10

	Уметь: пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. Владеть: навыками работы с профессиональной документацией					

Критерии оценивания компетенций:

до 4 – не сформирована компетенция;
от 5 до 6 баллов– начальный уровень;
от 7 до 8 баллов– базовый уровень;
от 9 до 10баллов– продвинутый уровень.

№	Код контролир уемой и наименова ние компетенц ии (или ее части)	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
1	ОК1	Не развиты способности воспроизводить и объяснять способы решения профессиональных задач	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять способы решения профессиональных задач	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять способы решения профессиональных задач	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет способы решения профессиональных задач
		Не развиты способности выбирать способы решения задач профессиональной деятельности	Слабо развиты способности выбирать способы решения задач профессиональной деятельности	Хорошо развиты способности выбирать способы решения задач профессиональной деятельности	С высокой степенью развиты способности выбирать способы решения задач профессиональной деятельности
		Не владеет навыками решения профессиональных задач	Слабо развиты владения навыками решения профессиональных задач	Хорошо развиты способности владения навыками решения профессиональных задач	С высокой степенью научной точности и полноты владеет навыками решения профессиональных задач
2	ОК 2	Не развиты способности воспроизводить и объяснять методы поиска, анализа и	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять методы поиска, анализа и	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять методы поиска, анализа и	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет методы

		основы работы в коллективе и команде	воспроизводить и объяснять основы работы в коллективе и команде	воспроизводить и объяснять основы работы в коллективе и команде	научной точности и полноты воспроизводит и объясняет основы работы в коллективе и команде
		Не развиты способности взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Слабо развиты способности взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Хорошо развиты способности взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	С высокой степенью развиты способности взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
		Не владеет навыками командной работы	Слабо развиты владения навыками командной работы	Хорошо развиты способности владения навыками командной работы	С высокой степенью научной точности и полноты владеет навыками командной работы
6	ОК 6	Не развиты способности воспроизводить и объяснять свою гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять свою гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять свою гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет свою гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
		Не развиты способности проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Слабо развиты способности проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Хорошо развиты способности проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	С высокой степенью научной точности и полноты подходит к проявлению гражданско-патриотическую позицию, демонстрированию осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей
		Не владеет навыками проявления гражданско-патриотической позиции и демонстрация осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Слабо развиты владения навыками проявления гражданско-патриотической позиции и демонстрация осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Хорошо развиты способности владения навыками проявления гражданско-патриотической позиции и демонстрация осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей	С высокой степенью научной точности и полноты владеет навыками проявления гражданско-патриотической позиции и демонстрация осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей

		технологий в профессиональной деятельности.	информационных технологий в профессиональной деятельности.	использования информационных технологий в профессиональной деятельности.	навыками использования информационных технологий в профессиональной деятельности.
10	ОК 10	Не развиты способности воспроизводить и объяснять основы работы с профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять основы работы с профессиональной документацией на государственном и иностранном языках..	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять основы работы с профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет основы работы с профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
		Не развиты способности пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Слабо развиты способности пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Хорошо развиты способности пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	С высокой степенью научной точности и полноты пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
		Не владеет навыками работы с профессиональной документацией	Слабо развиты владения навыками работы с профессиональной документацией	Хорошо развиты способности владения навыками работы с профессиональной документацией	С высокой степенью научной точности и полноты владеет навыками работы с профессиональной документацией

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра Сервис
(наименование кафедры)

Зачетно-экзаменационный материал
по дисциплине Безопасность жизнедеятельности
(наименование дисциплины)

1. Единая государственная система предупреждения и ликвидация чрезвычайных ситуаций.
2. Ядерное оружие.
3. Химическое оружие.
4. Биологическое оружие.
5. Средства индивидуальной защиты от оружия массового поражения.
6. Средства коллективной защиты от оружия массового поражения.
7. Приборы радиационной и химической разведки и контроля.
8. Правила поведения и действия людей в зонах радиоактивного, химического заражения и в очаге биологического поражения.
9. Защита при землетрясениях, извержение вулканов.
10. Защита при ураганах, бурях, смерчах, грозах.
11. Защита при снежных заносах, сходе лавин, метели.
12. Защита при вьюге, селях, оползнях.
13. Защита при наводнениях, лесных, степных и торфяных пожарах.
14. Защита при автомобильных и железнодорожных авариях (катастрофах).
15. Защита при авариях (катастрофах) на воздушном и водном транспорте.
16. Защита при авариях (катастрофах) на пожароопасных объектах.
17. Защита при авариях (катастрофах) на взрывоопасных объектах.
18. Защита при авариях (катастрофах) на гидродинамических опасных объектах.
19. Защита при авариях (катастрофах) на химически опасных объектах.
20. Защита при авариях (катастрофах) на радиационно-опасных объектах.
21. Обеспечение безопасности при неблагоприятной экологической обстановке.
22. Обеспечение безопасности при эпидемии.
23. Обеспечение безопасности при нахождении на территории ведения боевых действий и во время общественных беспорядков.
24. Обеспечение безопасности в случае захвата заложником.
25. Обеспечение безопасности при обнаружении подозрительных предметов, угрозе совершения и совершенном теракте.
26. Состав и организация структура Вооруженных Сил.
27. Виды Вооруженных Сил.
28. Виды род войск.
29. Система руководства и управления Вооруженными силами.
30. Военная обязанность и комплектование Вооруженных Сил личным составом.
31. Порядок прохождения военной службы.
32. Боевое знамя воинской части.
33. Военнослужащие и взаимоотношения между ними.
34. Внутренний порядок размещения и быт военнослужащих.
35. Суточный наряд роты.
36. Военная дисциплина.
37. Караульная служба. Обязанности и действия часового.
38. Строй и управления ими.
39. Материальная часть автомата Калашникова.
40. Подготовка автомата к стрельбе. Ведение огня из автомата.
41. Строевая стойка и повороты на месте.
42. Движение строевым и походным шагом.
43. Повороты в движении.
44. Выполнение воинского приветствия без оружия на месте и в движении.

45. Выход из строя и постановка в строй.
46. Подход к начальнику и отход от него.
47. Выполнение воинского приветствия в строю на месте и в движении.
48. Меры безопасности при обращении с оружием.
49. Уход за автоматом, его хранение и сбережение.
50. Приемы стрельбы из автомата. Правила стрельбы из автомата.
51. Понятие «Здоровье» и его составляющие.
52. Общие сведения о ранах, их виды.
53. Виды кровотечений и их характеристика.
54. Способы остановки кровотечения.
55. Порядок наложения кровоостанавливающего жгута.
56. Порядок наложения повязки при ранении головы, туловища.
57. Порядок наложения повязки при ранении верхних конечностей.
58. Порядок наложения повязки при ранении нижних конечностей.
59. Первая (доврачебная) помощь при ушибах, вывихах, растяжении связок и синдроме длительного сдавливания.
60. Понятие «Перелом». Виды.
61. Первая (доврачебная) помощь при переломе руки.
62. Первая (доврачебная) помощь при переломе ноги.
63. Первая (доврачебная) помощь при переломе позвоночника.
64. Первая (доврачебная) помощь при переломе таза.
65. Первая (доврачебная) помощь при переломе ребер.
66. Первая (доврачебная) помощь при переломе плеча.
67. Понятие «Ожог». Виды.
68. Первая (доврачебная) помощь при термических ожогах.
69. Первая (доврачебная) помощь при химических ожогах.
70. Первая (доврачебная) помощь при поражении электрическим током.
71. Первая (доврачебная) помощь при утомлении.
72. Первая (доврачебная) помощь при перегревании.
73. Первая (доврачебная) помощь при переохлаждении организма при обморожении и общем замерзании.
74. Первая (доврачебная) помощь при отравлениях.
75. Первая помощь при остановке сердца (проведение сердечно-легочной реанимации).

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логично его излагающему.

Оценка «хорошо» выставляется твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающему его, не допускающему существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяющему теоретические положения при решении практических вопросов, владеющему необходимыми знаниями и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность изложения программного материала и испытывает затруднения в выполнении заданий по данному предмету.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра Сервис
(наименование кафедры)

Сдача нормативов (индивидуальные задания)
по дисциплине Безопасность жизнедеятельности
(наименование дисциплины)

Тема 1.2. Организация гражданской обороны.

При надевании противогаза по команде «ГАЗЫ»:

- обучаемый задерживает дыхание, закрывает глаза;
- вынимает противогаз из сумки. Берет шлем-маску обеими руками за утолщение края у нижней части так, чтобы большие пальцы ладони были снаружи, а остальные внутри ее.

Прикладывает нижнюю часть шлем-маски под подбородок и резким движением рук вверх и назад натягивает ее на голову так, чтобы не было складок, а очковый узел располагался против глаз.

- устраняет перекося и складки, если они образовались при надевании шлем-маски, делает полный выдох, открывает глаза и возобновляет дыхание.

Критерии оценки:

Отметкой «отлично» - 7 сек.

Отметкой «хорошо» - 8 сек.

Отметкой «удовлетворительно» - 10 сек.

Отметкой «неудовлетворительно»-более 10 секунд или допущено образование таких складок или перекосов, при которых наружный воздух может проникать под шлем-маску противогаза; не герметично присоединена противогазовая коробка.

Оценка сформированности компетенции:

ОК 1,2,3,4,6,7,8,9,10

Выполнение индивидуальных заданий				Наименование вида контроля
2	3	4	5	Оценка в баллах
Не сформирована				Уровни сформированности компетенции
Начальный уровень				
Базовый уровень				
Продвинутый уровень				

Критерий оценки

1. Качество выполняемых заданий, уровень владения теоретическим материалом	1 балл
2. Практическая значимость, связь практики с теорией	1 балл
3. Умение сопровождать действия грамотными пояснениями	1 балл
Итого максимум балл	3 балла

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра Сервис
(наименование кафедры)

Вопросы для собеседования
по дисциплине Безопасность жизнедеятельности
(наименование дисциплины)

Тема 1.1. Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций

1. Основные задачи РСЧС.
2. Подсистемы и уровни РСЧС.
3. Где создают и из чего состоят территориальные подсистемы РСЧС?
4. Кто создает функциональные подсистемы РСЧС?
5. Координирующие органы РСЧС.

Тема 1.3 Защита населения и территорий при стихийных бедствиях

1. Действия человека при землетрясении.
2. Защита от оползней, селей, обвалов.
3. Действия во время урагана, бури, смерча.
4. Правила поведения во время пожара в лесу.
5. Действия по защите населения во время лесных и торфяных пожаров.

Тема 1.4. Защита населения и территорий при авариях (катастрофах) на транспорте

1. Правила поведения пассажиров при авариях на железнодорожном транспорте.
2. Правила поведения пассажиров при авариях на водном транспорте.
3. Правила поведения пассажиров при авариях на авиационном транспорте.

Тема 1.5. Защита населения и территорий при авариях (катастрофах) на производственных объектах

1. Защита населения при авариях (катастрофах) на пожароопасных объектах.
2. Защита населения при авариях (катастрофах) на взрывоопасных объектах.
3. Защита населения при авариях (катастрофах) на гидродинамических опасных объектах.
4. Защита населения при авариях (катастрофах) на химически опасных объектах.
5. Защита населения при авариях (катастрофах) на радиационно-опасных объектах.

Тема 1.6. Обеспечение безопасности при неблагоприятной экологической обстановке

1. Перечислить наиболее эффективные меры обеспечения экологической безопасности.
2. Каким образом экологическое неблагополучие влияет на здоровье человека?

Тема 1.7. Обеспечение безопасности при неблагоприятной социальной обстановке

1. Правила поведения в случае захвата в заложники.
2. Правила поведения при обнаружении подозрительных предметов, угрозе совершения и совершенном теракте.
3. Правила поведения при нахождении на территории ведения боевых действий и во время общественных беспорядков.

**Оценка сформированности компетенции:
ОК 1,2,3,4,6,7,8.9,10**

Выполнение индивидуальных заданий				Наименование вида контролёра
2	3	4	5	Оценка в баллах
Не сформирована				Уровни сформированности компетенции
Начальный уровень				
Базовый уровень				
Продвинутое уровень				

Критерий оценки

1. Качество представления информации, уровень владения информацией	1 балл
2. Практическая значимость, ораторское искусство	1 балл
3. Умение отвечать на дополнительные вопросы	1 балл
4. Итого максимум балл	3 балл

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра Сервис
(наименование кафедры)

Выполнение заданий (в малых группах)
по дисциплине Безопасность жизнедеятельности
(наименование дисциплины)

Тема 3.1. Медико-санитарная подготовка

1. Наложение кровоостанавливающего жгута (закрутки), пальцевое прижатие артерий.
2. Наложение повязок на голову, туловище, верхние и нижние конечности.
3. Наложение шины на место перелома, транспортировка пораженного.
4. Отработка на тренажере прекардиального удара и искусственного дыхания.
5. Отработка на тренажере непрямого массажа сердца.

Оценка сформированности компетенции:

ОК 1,2,3,4,6,7,8,9,10

Выполнение индивидуальных заданий				Наименование вида контроля
2	3	4	5	Оценка в баллах
Не сформирована				Уровни сформированности компетенции
Начальный уровень				
Базовый уровень				
Продвинутый уровень				

Критерий оценки

1. Качество выполняемых заданий, уровень владения теоретическим материалом	1 балл
2. Практическая значимость, связь практики с теорией	1 балл
3. Умение сопровождать действия грамотными пояснениями	1 балл
4. Итого max балл	3 балл

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**Нижегородский государственный инженерно-экономический университет
(ГБОУ ВО НГИЭУ)**

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра Сервиса

Утверждаю:
Проректор по учебной работе
Ж. В. Касимова
«20» июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине «Управление карьерой»

специальность 43.02.14 «Гостиничное дело» (квалификация «специалист по гостеприимству»)
базовая подготовка

курс 4
семестр 8
форма обучения - очная

Воротынец
2019 г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ УПРАВЛЕНИЕ КАРЬЕРОЙ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины «Управление карьерой» является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Программа направлена на формирование следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

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

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

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

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

ОК11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Программа учебной дисциплины «Управление карьерой» может быть использована в дополнительном профессиональном образовании социально-экономической направленности.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина «Управление карьерой» относится к дисциплинам общепрофессионального цикла.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Цель: формирование знаний и умений в области управления карьерой персонала в организации; подготовка к планированию собственной карьеры.

В результате изучения учебной дисциплины «Управление карьерой» обучающийся должен **уметь:**

- распознавать задачу и проблему в профессиональном и социальном контексте;
- структурировать получаемую информацию, выделять наиболее значимое в перечне информации, оценивать практическую значимость результатов поиска;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;
- презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности.

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

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- основные типы, факторы и закономерности карьерного развития.

1.4. Количество часов, отведенных на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 52 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 50 часов.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
	8 семестр
Максимальная учебная нагрузка (всего)	52
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	50
в том числе:	
Практическое занятие	32
Самостоятельная работа	2
<i>Промежуточная аттестация в форме - зачет</i>	<i>*</i>

2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины «Управление карьерой»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Сущность карьеры и психология управления.			
Тема 1.1. Понятие и виды карьеры персонала.	Понятия «Карьера» и «Управление карьерой». Основные подходы к изучению карьеры. Сопоставление понятий «Карьера» и «Жизненный путь». Карьера и профессиональное развитие. Карьера как один из ключевых процессов развития персонала. Методологические основы процесса построения карьеры. Виды карьеры. Конус карьеры. Модели карьеры. Гендерные факторы построения карьеры.	2	1
	Практическое занятие № 1. Поиск и выбор профессий	2	2
Тема 1.2. Стадии карьеры персонала.	Стадии карьеры, их содержание, наиболее важные потребности. Этапы жизни и стадии карьеры. Возрастно-психологические аспекты планирования и организации карьеры. Объективные и субъективные факторы должностного и профессионального продвижения. Пять аспектов, интересующих работников в процессе карьеры.	2	1
	Практическое занятие № 2. Анализ сайта вакансий	2	2
Тема 1.3. Самооценка.	Основные понятия. Самооценка как первая ступень развития карьеры. Тестирование как метод самооценки. Оценка способностей и личных качеств. Тест-опросник «Определение уровня самооценки» С.В.Ковалёв. Тест Айзенка на уровень IQ. Анализ сильных и слабых сторон.	2	1
	Практическое занятие № 3. Выбор компетенций и возможности их получения по выбранным профессиям	2	2
	Практическое занятие № 4. Выполнение заданий по формулировке и систематизации жизненных целей.	2	
	Практическое занятие № 5. Понимание своего места в коллективе, своих обязанностей и функций других членов коллектива.	2	
Тема 1.4. Профессиональная ориентация.	Направления профессиональной ориентации. Типы личностной ориентации при выборе карьеры. Модель типов профессиональной личности Голланда. Выбор карьеры. Определяющие факторы. Точечные ориентиры карьеры. Путь выбора карьеры. «Шок от реальности» – практика преодоления. Конфликт возрастов. Пути преодоления. Кризис	2	1

	«середины карьеры». Практика преодоления. Профессиограмма: анализ и требования к формированию. Применение профессиограмм.		
Раздел 2. Управление собственной карьерой			
Тема 2.1. Как искать работу.	Цель карьеры. Управление карьерой в процессе работы. Черты, помогающие в поиске работы. Руководство при выборе работы.	2	1
	Три основных элемента включающие в себя понятие работа. Самореклама при трудоустройстве.	2	1
	Практическое занятие № 6. Вопросы на собеседование.	4	3
	Практическое занятие № 7. Адаптация на рабочем месте.	2	3
	Практическое занятие № 8. Анализ кейсовых ситуаций.	2	3
	Практическое занятие № 9. Подготовка видеорезюме.	4	3
Тема 2.2. Как получить работу и заключить контракт с работодателем.	Анкета, и правила её составления. Резюме и его функции. Рекомендации по написанию резюме.	2	1
	Сопроводительное письмо, и каким оно должно быть. Цель собеседования. Тестирование при собеседовании. Категории тестов. Контракт и его основные разделы.	2	1
	Практическое занятие № 8. Правовые вопросы трудоустройства и увольнения.	2	3
Тема 2.3. Как добиться успеха на работе.	Формирование правил поведения в новом коллективе. Три этапа процесса адаптации к новой должности. Умение работать с людьми. Основные условия служебного роста. Профессиональный рост, что для этого нужно.	2	1
	Практическое занятие № 10. Тайм-менеджмент.	2	3
	Практическое занятие № 11. Имидж сотрудника	4	
	Зачет	2	3
	Самостоятельная работа: подготовка к зачету	2	3
ВСЕГО ЧАСОВ ПО КУРСУ: лекции – 18 часов, практические занятия – 30 часов, зачет - 2 часа, самостоятельная работа – 2 часа.		52 ч	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- 3.–продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета. Оборудование учебного кабинета и рабочих мест: учебная мебель, программное обеспечение, мультимедийные презентации лекционного материала.

Технические средства обучения: видеопроекторное оборудование для презентаций, экран, компьютер с доступом к сети Интернет.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Литвинюк А.А. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 498 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01594-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489846>

Дополнительная литература:

3. Лапшова О.А. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. А. Лапшова [и др.] ; под общей редакцией О. А. Лапшовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 406 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01928-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491335>

3.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. <http://www.marketing.ru>- Энциклопедия маркетинга
2. <http://www.frio.ru>- Федерация Рестораторов и Отельеров России
3. <http://www.gks.ru> – Государственная служба статистики
4. <http://atlas100.ru> – Атлас профессий

6. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, рефератов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Студент должен знать: - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;	Тема 1.1. Понятие и виды карьеры персонала. Тема 1.4. Профессиональная ориентация.	Выполнение творческого задания
- номенклатуру информационных источников применяемых в	Тема 2.1. Как искать работу.	Выполнение творческого задания

профессиональной деятельности;		
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;	Тема 2.3. Как добиться успеха на работе. Тема 2.2. Как получить работу и заключить контракт с работодателем.	Выполнение творческого задания Тестирование
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;	Тема 2.1. Как искать работу. Тема 1.2. Стадии карьеры персонала.	Выполнение творческого задания
- основные типы, факторы и закономерности карьерного развития.	Тема 1.3. Самооценка.	Выполнение творческого задания
Студент должен уметь: - распознавать задачу и проблему в профессиональном и социальном контексте;	Тема 2.3. Как добиться успеха на работе.	Выполнение творческого задания
- структурировать получаемую информацию, выделять наиболее значимое в перечне информации, оценивать практическую значимость результатов поиска;	Тема 1.3. Самооценка. Тема 1.4. Профессиональная ориентация.	Выполнение творческого задания
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;	Тема 2.3. Как добиться успеха на работе.	Выполнение творческого задания
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;	Тема 2.2. Как получить работу и заключить контракт с работодателем.	Выполнение творческого задания
- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;	Тема 2.1. Как искать работу.	Выполнение творческого задания
- презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности.	Тема 2.1. Как искать работу.	Выполнение творческого задания

**Взаимосвязь компетенций с учебным материалом
и вопросами итогового контроля знаний студентов**

Компетенции	Темы	Формы и методы контроля и оценки компетенции.
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Тема 1.3. Самооценка.	Выполнение творческого задания
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Тема 1.2. Стадии карьеры персонала.	Выполнение творческого задания
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Тема 2.3. Как добиться успеха на работе.	Выполнение творческого задания
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Тема 2.1. Как искать работу.	Выполнение творческого задания
ОК11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Тема 2.3. Как добиться успеха на работе.	Выполнение творческого задания

5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРАКТИВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид занятия	Используемый метод
1	Тема 1.1. Понятие и виды карьеры персонала.	2	Практическое занятие № 1. Поиск и выбор профессий	Творческое задание
2	Тема 1.2. Стадии карьеры персонала.	2	Практическое занятие № 2. Анализ сайта вакансий	Творческое задание
3	Тема 2.3. Как добиться успеха на работе.	4	Практическое занятие № 11. Имидж сотрудника.	Творческое задание
4	Тема 2.1. Как искать работу.	4	Практическое занятие № 6. Вопросы на собеседование.	Творческое задание
5	Тема 2.1. Как искать работу.	4	Практическое занятие № 9. Подготовка видеорезюме.	Лекция-визуализация
Итого процент занятий, проводимых в интерактивных формах $16/50 \cdot 100 = 32 \%$				

Промежуточный контроль проводится в форме зачета. При этом оценка знаний студентов осуществляется в балльно-рейтинговой системе учетом:

- текущего контроля
- работы на практических занятиях
- итогового контроля (зачет).

Распределение максимальных баллов по видам контроля

Вид контроля	Баллы
Текущий контроль:	70 баллов
Посещение занятий (100 % посещаемости 10 б)	10 баллов
Выполнение всех практических работ (3 балла за 1 работу)	33 балла
Текущая оценка знаний (не более 3 баллов за 1 занятие, так 33 балла)	27 баллов
<i>Оценка 5 «отлично»</i>	3 балла
<i>Оценка 4 «хорошо»</i>	2 балла
<i>Оценка 3 «удовлетворительно»</i>	1 балл
<i>Оценка 2 «неудовлетворительно»</i>	-1 балл
Итоговый контроль (зачет)	30 баллов
Максимум:	100 баллов

Оценка знаний по 100-балльной шкале организуется следующим образом:

«Отлично» - От 86 до 100 Баллов.

«Хорошо»- 71 - 85 баллов

«Удовлетворительно»- 51-70 баллов
«Неудовлетворительно» - менее 51 баллов

Зачет проводится в форме собеседования по вопросам, предложенным в билетах.

Вопросы к зачету

1. Раскройте содержание понятия «профессиональная карьера».
2. Раскройте содержание понятия «внутриорганизационная карьера».
3. Раскройте содержание понятия «вертикальная карьера».
4. Раскройте содержание понятия «горизонтальная карьера».
5. Раскройте содержание понятия «центростремительная карьера».
6. Подробно опишите процесс планирование карьеры.
7. Поясните, как осуществляется планирование карьеры в вашей организации?
8. Расскажите, какие основные задачи планирования карьеры ставятся для индивида, кадровой службы и руководителя.
9. Подробно опишите процесс управления карьерой.
10. Поясните, кто является субъектом управления карьерой?
11. Поясните, что такое «модель партнерства» и как она реализуется в отношении управления карьерой?
12. Поясните суть «карьерной среды» и «карьерного пространства».
13. Охарактеризуйте карьерную среду и карьерное пространство вашей организации. Каковы основные направления их развития?
14. Поясните, что такое непрерывное опережающее образование? Какие образовательные задачи актуальны на разных этапах карьеры?
15. Поясните, что такое кадровый резерв, какие задачи он решает?
16. Поясните, что такое резерв на выдвижение, какие задачи он решает?
17. Поясните, что такое резерв руководителей, какие задачи он решает?
18. Расскажите, кто и по каким критериям отбирается в кадровый резерв?
19. Расскажите, какие виды служебно-квалификационного продвижения Вы знаете?
20. Расскажите, какие направления работы с резервом руководителей Вы знаете?
21. Расскажите, какие личностные факторы, с вашей точки зрения, следует учитывать при планировании карьеры руководителей и сотрудников в вашей организации?
22. Поясните, как могут соотноситься профессиональное, личностное и индивидуальное развитие человека?
23. Поясните, что такое кризис профессионального развития, какова его структура?
24. Поясните, что такое личностный компромисс, и какие противоречия в профессиональном развитии он снимает?
25. Подробно опишите, как влияют на профессиональное развитие самооценка, локус контроля и уровень притязаний работника?
26. Дайте определение понятию «кадровое планирование». Какова основная задача кадрового планирования и ее обеспечение.
27. Перечислите виды управленческих работ в туристских организациях.
28. Опишите особенности построения организационной структуры управления.

Зачетно-экзаменационный материал

Вопросы к зачету

1. Раскройте содержание понятия «профессиональная карьера».
2. Раскройте содержание понятия «внутриорганизационная карьера».
3. Раскройте содержание понятия «вертикальная карьера».
4. Раскройте содержание понятия «горизонтальная карьера».
5. Раскройте содержание понятия «центростремительная карьера».
6. Подробно опишите процесс планирование карьеры.
7. Поясните, как осуществляется планирование карьеры в вашей организации?
8. Расскажите, какие основные задачи планирования карьеры ставятся для индивида, кадровой службы и руководителя.
9. Подробно опишите процесс управления карьерой.
10. Поясните, кто является субъектом управления карьерой?
11. Поясните, что такое «модель партнерства» и как она реализуется в отношении управления карьерой?
12. Поясните суть «карьерной среды» и «карьерного пространства».
13. Охарактеризуйте карьерную среду и карьерное пространство вашей организации. Каковы основные направления их развития?
14. Поясните, что такое непрерывное опережающее образование? Какие образовательные задачи актуальны на разных этапах карьеры?
15. Поясните, что такое кадровый резерв, какие задачи он решает?
16. Поясните, что такое резерв на выдвижение, какие задачи он решает?
17. Поясните, что такое резерв руководителей, какие задачи он решает?
18. Расскажите, кто и по каким критериям отбирается в кадровый резерв?
19. Расскажите, какие виды служебно-квалификационного продвижения Вы знаете?
20. Расскажите, какие направления работы с резервом руководителей Вы знаете?
21. Расскажите, какие личностные факторы, с вашей точки зрения, следует учитывать при планировании карьеры руководителей и сотрудников в вашей организации?
22. Поясните, как могут соотноситься профессиональное, личностное и индивидуальное развитие человека?
23. Поясните, что такое кризис профессионального развития, какова его структура?
24. Поясните, что такое личностный компромисс, и какие противоречия в профессиональном развитии он снимает?
25. Подробно опишите, как влияют на профессиональное развитие самооценка, локус контроля и уровень притязаний работника?
26. Дайте определение понятию «кадровое планирование». Какова основная задача кадрового планирования и ее обеспечение.
27. Перечислите виды управленческих работ в туристских организациях.
28. Опишите особенности построения организационной структуры управления.

Критерии оценки

4–5 баллов	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации
2–3 балла	студент проявляет навыки анализа, обобщения, в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

1 балл	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
Менее 1 балла	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Разбор конкретных ситуаций

Задание 1. «Один день из жизни менеджера по управлению человеческими ресурсами»

Задание 1. Охарактеризуйте работу менеджера по управлению человеческими ресурсами в приведенной ситуации. Дайте свою оценку эффективности его рабочего дня. 2. Что Вы можете сказать о кадровой политике в рассматриваемой организации?

Ситуация для анализа

06:00 Даже самый мелодичный звон будильника быстро становится кровным врагом. Подъем!

06:15 Порция утренних новостей + чашка кофе. Аромат свежесваренного кофе способен вернуть к жизни любого! Пришел муж с прогулки с собакой. Свежие новости о погоде на улице. 06:30–06:45 Душ! Жизнь снова прекрасна и удивительна!

07:00 «Доброе утро!» и «До свидания» – это ребенку. Попутно указания на день грядущий, которые, в большинстве своем, пропускаются мимо ушей, но надо же принимать участие в воспитании.

07:10–09:00 Дорога. Либо ты живешь в красивом и зеленом районе, но далеко от центра, либо рядом с центром, но вместо воздуха вынужден глотать СО₂. Совместить и то, и другое пока не по карману. Кстати, в длинной дороге есть свои плюсы: пока плетешься в потоке машин — очередная порция новостей по радио + неплохая музыка. Метро, если садиться на конечной, — прекрасная возможность почитать бизнесжурналы. Будет что обсудить с коллегами на работе во время перекуров.

09:00 «Добрый день всем!» Попутно отмечаешь наличие/отсутствие сотрудников. Ну что поделаешь, неприятная работа, а надо. У руководства ярко выраженное недовольство трудовой дисциплиной, и в какой-то мере оно обоснованно.

09:10 Корпоративный ящик e-mail, внешние письма. Пять резюме на должность маркетолога, два логиста. Ну почему люди не умеют читать?! Ведь ясно было написано: «Знание обувного рынка»! А тут обувью и не пахнет — удалить. Какой бы суперспециалист не был, все равно директор по маркетингу не станет и смотреть. Помечаем: в будущем над этим поработать. В итоге остался один. Приглашаем на собеседование. Так, логистики, тут проще. Вот и все. Теперь внешние ящики, личная переписка, новости, предложения, рассылка. «В клубе “СУПЕР” состоялось первое собрание новой бизнес-мастерской, идею которой предложила ты». Отлично! «Все прошло хорошо, большой интерес. Жаль, что ты не смогла приехать». Мне тоже, но все-таки так пугать не стоило.

10:30 стакан сока и идем дальше. И плохо и хорошо то, что руководство само не знает, чего оно хочет от моей работы. Это в их представлении гибрид администратора, полицейского, Золушки и еще бог его знает кого. «Ты профессионал, вот и наведи порядок в этом бардаке». Одно уже хорошо, плюс этой компании в том, что практически вся необходимая информация тебе доступна, не приходится прибегать к промышленному шпионажу.

10:45 Беседа с новым директором по рекламе. Я «старше» его на месяц, и у меня уже сложилось какое-то впечатление о компании. Делимся. Приятно, что смотрим в одном направлении.

11:30 Встреча с коммерческим директором. Обсуждение совместных усилий. Поступил запрос на обучение сотрудников навыкам работы с ПК. (Проблемы с 1С.) «Что-то не так работает, какие-то неправильные отчеты». Ладно, выясним.

13:00 Лучше бы я этого не делала! Никто толком не знает, на что способна программа 1С. В умах бардак. О каком внутреннем информационном обмене может идти речь, если практически никто не умеет работать с 1С.

13:15 Долгий и тяжелый разговор с IT-специалистом – единственным, кто разбирается во всем этом. Учить – не его дело, но он в итоге подал неплохие идеи. И еще не догадывается, что реализовывать их будет тоже он. Деньги на обучение в бюджете пока не выделены, придется обходиться своими силами.

14:30 Обед. На предыдущей работе руководство компании не заморачивалось такими изысками, как обеды для сотрудников, поэтому домашние и вкусные обеды принимаются как благодать.

15:00 Подготовка к грядущей презентации компании. Так это называется в планах. Реально же это присутствие на экстренном собрании отдела продаж. По результатам – душевная беседа в курилке с начальником отдела продаж на тему: «Руководитель должен руководить, а не решать семейные проблемы своих подчиненных».

16:30 Уф, перерыв, надо продумать план проведения совещания. Knowledge management – это так называется. Мне это предстоит внедрять в компании. Так, план на совещание составлен. Пометить: предварительная беседа с каждым в отдельности, чтобы вместо деловой беседы не получился бардак.

17:00 Назначено повторное собеседование с претендентом на должность маркетолога. Вообще-то, такой специалист больше подойдет директору по рекламе, чем в отдел маркетинга.

18:00 Отлично. Пока директор по маркетингу решал насущные вопросы, с претендентом успел перекурить рекламист. Смотрины прошли успешно. Легкий намек главному маркетологу, и вот «свершилось чудо»: «Пусть работает в рекламе».

18:30 Ты молодец! Чашка чая. Идем дальше. Собеседование с потенциальным логистом.

19:00 Пора домой. Пару звонков, надо же выяснить, какие у меня планы на субботу. Ага, встреча на утро, интересное предложение, но придется поскрипеть мозгами. Ничего, суббота давно уже рабочий день. Ну, вот и все. Закончилась официальная рабочая неделя. Домой.

20:45 Всем «Добрый вечер». Собака, ошейник, поводок, и в лес. Не каждый может похвастаться, что ежедневно гуляет в лесу. Я – да! Тишина. Сразу все проблемы становятся меньше, решения приходят сами собой.

21:30 Ужин. Подготовка к завтрашней встрече. Ну, все. Сегодня пятница, можно и передохнуть.

22:00 Новый фильм на DVD. Ничего, неплохая комедия, надо завтра уточнить, как она называлась.

23:45 Всем «Спокойной ночи».

Задание 2. Ситуация «На завод пришел новичок»

Леонид Ковшов, выпускник ПТУ, пришел на завод «Стройдеталь» за полчаса до смены. Накануне в отделе кадров ему дали телефон мастера арматурного цеха, на участке которого ему предстояло работать. Минут десять он пытался дозвониться до проходной, пока, наконец, не застал мастера на месте. «Направили ко мне?» – спросил тот. «Через 10 минут планерка – подходи к этому времени», – и повесил трубку. Завод был большой, незнакомый.

Только через 15 минут Ковшов разыскал свой цех и участок. Все рабочие уже успели получить задания, и он услышал лишь, как мастер «настраивал» всех на выполнение срочного задания, то уговаривая, то угрожая. Когда все ушли, мастер заметил новичка: «А, это ты? Пойдем к станку». Они долго пробирались по цеху между станками, пока не подошли к станку, который стоял несколько в стороне. Стружка вокруг него была не убрана, инструменты разбросаны, но станок (это было видно) – новый. – Что, приходилось работать на таком? – Нет... – Новенький, только три месяца, как получили. Видишь, сразу тебе доверяем. Вот только не повезло тому, что до тебя здесь работал. Позавчера пошел на обед, а оттуда – в больницу. Пока побудь на его месте, а вернется – посмотрим. Ты приberi пока здесь, подготовь станок, а я минут на двадцать к начальнику цеха сбегаяю, после потолкуем, что к чему. Новичок с готовностью принялся за уборку, собрал стружку, разложил инструмент. Но когда подметал пол, его заставил вздрогнуть резкий свист: на него чуть не наехал электрокар. Электрокарщик увидел испуганное лицо, прокричал новичку: «Не зевай, салага!».

После этого Ковшов все время оглядывался с опаской. Он уже заметил, что надо остерегаться не только электрокара, но и крана, который часто сновал над головой. Мастер вернулся через полчаса. – Так, говоришь, на таком станке работать не доводилось? Тогда слушай. И он стал рассказывать, какая это хорошая машина, на каком принципе основано ее действие, каковы параметры и характеристики, как нужно ухаживать за станком. Все время через несколько предложений он переспрашивал: «Ясно? Понятно?» – и Ковшов поддакивал. Удовлетворенный такой обстоятельной и доходчивой, по его мнению, беседой, мастер еще раз переспросил: «Понятно?». Получил снова все тот же робкий ответ, ободряюще похлопал новичка по плечу: «Ну вот и начинай. Заготовок тебе хватит, а насчет инструмента спросишь у Терентьича, нашего “старшины”». Новичок хотел спросить, кто такой Терентьич и где его найти, но не осмелился, да и мастер уже его не услышал бы. Работа шла нормально, но с непривычки он все-таки порезал палец. Было не особенно больно, но кровь шла сильно. Поднял голову, хотел спросить, где можно сделать перевязку, но снова не отважился: все сосредоточены – задание срочное, не до него. Кое-как перетянул палец носовым платком и снова принялся за дело. Оторвался от станка неожиданно – заметил, что стало меньше шума. Судя по времени, начался обед, и все без него ушли. Пока он искал, где 15-й цех, в котором находилась столовая, опоздал – смена уже отообедала. Пожалели его в столовой, покормили, чем могли.

После обеда все шло, в общем, благополучно. В четыре часа Ковшов собрался было сдавать работу (ему, как подростку, рабочий день положен на час меньше), но мастера не было видно. Мастер подошел к нему лишь в конце рабочего дня, осмотрел, что сделано, похвалил: «Продолжай в том же духе!». И тут же заспешил, ссылаясь на заботы: «Твоя смена кончилась, а у меня, брат, день ненормированный». У Ковшова было к нему много вопросов: хотелось знать, сколько заработал, какая работа будет завтра, но докучать этими мелкими делами, отрывать от более важных он не решился, тем более что мастер уже был далеко, а все рабочие разошлись. Ничего не оставалось больше, как отправиться со своими вопросами домой – до утра. А что будет завтра?

Задание 1. Проанализируйте поведение и действия мастера по отношению к молодому рабочему. 2. Дайте психологическую оценку первого рабочего дня новичка. 3. Определите целесообразное поведение и действия мастера в данной ситуации.

Задание 3. Решение организационных конфликтов/

Задание для анализа организационного конфликта:

- 1) дать классификацию конфликта;
- 2) выявление причин конфликта;

3) возможные варианты урегулирования и их последствия.

Ситуация 1

В сетевом магазине на вакантные места сотрудников присылает менеджер-УП всей сети. Управляющий магазином считает, что ему присылают неподходящих людей, из-за чего многие штатные единицы подолгу вакантны. В результате конфликта после переаттестации менеджер-УП попытался не принять на новый срок управляющего, а тот, в свою очередь, подал жалобу Гендиректору сети.

Ситуация 2

Менеджер по продажам с окладом в 20 тыс. рублей считает, что для повышения его личного и профессионального статуса ему нужен престижный автомобиль. Он берет кредит и вскоре выясняет, что не справляется с платежами.

Ситуация 3

В сети ресторанов объем и структура поставок (закупок) в каждый ресторан формируется не директором, а начальником отдела 15 закупок центрального офиса. С одной стороны, имеет место объективность в распределении ресурсов и обеспечивается контроль. С другой стороны, возникают конфликты с директорами из-за некорректности заявок, ошибок, что приводит к сбоям в работе ресторанов.

Ситуация 4

Появление отдела маркетинга на предприятии привело к увеличению продаж продукции на 15 %, но рабочие основного производства сочли несправедливым, что зарплата маркетологов в среднем существенно выше, чем у них. Это привело к снижению выработки и увольнениям в основном производстве.

Ситуация 5

В отделе фирмы все сотрудники в выходные встречаются и играют в футбол. Новый сотрудник счел это пустой тратой времени и отказался присоединиться. После уик-энда все постоянно обсуждали выходные, а новичок чувствовал себя отверженным. Такое отношение быстро распространилось и на служебные дела.

Ситуация 6

Эффективность отдела была невысокой, руководитель видел причину в отсутствии сплоченности и многочисленных межличностных стычках. Руководитель ввел жесткие санкции – за одно опоздание на 10 мин. лишение 50 % премии, за ошибку некритического характера – понижение в должности на 2 месяца, что вызвало резкое недовольство всех сотрудников.

Ситуация 7

Сотрудник проработал год, и весь год получал замечания и наказания за неточное понимание своих функций. В то же время все попытки уточнить их, ознакомиться с официальной должностной инструкцией и требованиями к должности вызывали раздражение непосредственного руководителя. Работник уволился. 16

Ситуация 8

В отдел УП организации, где работали опытные сотрудники со стажем более 10 лет, был принят новый, молодой и амбициозный сотрудник. Между ним и опытным инспектором по кадрам возникла конкуренция, которая приобрела черты конфликта – споры по поводу методов работы, желание доминировать, добиться лучших результатов, но подавив соперника. Другие сотрудники отдела разделились, но основная часть поддержала опытного и проверенного коллегу.

Критерии оценивания

<i>Критерий оценки по балльно-рейтинговой системе</i>	<i>Максимальное количество баллов</i>
1. Качество подготовленной презентации	5 балла
2. Уровень владения информацией	3 балла
3. Участие в обсуждениях	2 балла

Приложение А

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры

«___» _____ 201__ г., протокол № ___

Заведующий кафедрой

Е. В. Ильичева

ФОНД

ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

«Управление карьерой»

43.02.14 «Гостиничное дело» (специалист по гостеприимству)

Воротынец
2019 г.

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)					
	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4	Тема 5	Тема 6
ОК-1	+	+	+	+	+	+
ОК-2	+	+	+	+	+	+
ОК-3	+	+	+	+	+	+
ОК-4	+	+	+	+	+	+
ОК-11	+	+	+	+	+	+

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций*			
		Текущий контроль		зачет	Итого
		Выполнение ситуационных задач	Тестирование		
ОК-1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Знать: основные способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. Уметь: решать задачи профессиональной деятельности с применением различных способов. Владеть: методами решения профессиональных задач.	5		5	10
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Знать: методы поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. Уметь: осуществлять поиск, анализ и интерпретацию		5	5	10

	информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. Владеть: методами поиска, анализа и интерпретирования информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.				
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Знать: способы собственного профессионального и личностного развития Уметь: планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. Владеть: навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.		5	5	10
ОК 4. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать: устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста Уметь: осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста Владеть: навыками устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	5		5	10

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Знать: Основы планирования предпринимательской деятельности в профессиональной сфере Уметь: планировать основные этапы предпринимательской активности Владеть: навыками планирования предпринимательской деятельности в профессиональной сфере	5		5	10

Критерии оценивания компетенций:

№	Код контролируемой и наименование компетенции	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
1	ОК-2	Не развиты способности воспроизводить и объяснять методы поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять методы поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять методы поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет методы поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
		Не развиты способности осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Слабо развиты способности осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Хорошо развиты способности осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	С высокой степенью развиты способности осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
		Не владеет методами поиска, анализа и интерпретирования информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Слабо развиты владения методами поиска, анализа и интерпретирования информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Хорошо развиты способности владения методами поиска, анализа и интерпретирования информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	С высокой степенью научной точности и полноты владеет методами поиска, анализа и интерпретирования информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

			социального и культурного контекста	социального и культурного контекста	
5	ОК-11	Не развиты способности планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Слабо развиты способности планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Хорошо развиты способности планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	С высокой степенью научной точности и полноты планирует предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
		Не развиты способности использовать навыки планирования предпринимательской деятельности	Слабо развиты способности использовать навыки планирования предпринимательской деятельности	Хорошо развиты способности использовать навыки планирования предпринимательской деятельности	С высокой степенью научной точности и полноты использует навыки планирования предпринимательской деятельности
		Не владеет навыками планирования предпринимательской деятельности	Слабо развиты владения навыками планирования предпринимательской деятельности	Хорошо развиты способности владения планирования предпринимательской деятельности	С высокой степенью научной точности и полноты владеет навыками использования информационных технологий в профессиональной деятельности.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

Вопросы к зачету

1. Раскройте содержание понятия «профессиональная карьера».
2. Раскройте содержание понятия «внутриорганизационная карьера».
3. Раскройте содержание понятия «вертикальная карьера».
4. Раскройте содержание понятия «горизонтальная карьера».
5. Раскройте содержание понятия «центростремительная карьера».
6. Подробно опишите процесс планирование карьеры.
7. Поясните, как осуществляется планирование карьеры в вашей организации?
8. Расскажите, какие основные задачи планирования карьеры ставятся для индивида, кадровой службы и руководителя.
9. Подробно опишите процесс управления карьерой.
10. Поясните, кто является субъектом управления карьерой?
11. Поясните, что такое «модель партнерства» и как она реализуется в отношении управления карьерой?
12. Поясните суть «карьерной среды» и «карьерного пространства».
13. Охарактеризуйте карьерную среду и карьерное пространство вашей организации. Каковы основные направления их развития?
14. Поясните, что такое непрерывное опережающее образование? Какие образовательные задачи актуальны на разных этапах карьеры?
15. Поясните, что такое кадровый резерв, какие задачи он решает?
16. Поясните, что такое резерв на выдвижение, какие задачи он решает?
17. Поясните, что такое резерв руководителей, какие задачи он решает?
18. Расскажите, кто и по каким критериям отбирается в кадровый резерв?
19. Расскажите, какие виды служебно-квалификационного продвижения Вы знаете?
20. Расскажите, какие направления работы с резервом руководителей Вы знаете?
21. Расскажите, какие личностные факторы, с вашей точки зрения, следует учитывать при планировании карьеры руководителей и сотрудников в вашей организации?
22. Поясните, как могут соотноситься профессиональное, личностное и индивидуальное развитие человека?
23. Поясните, что такое кризис профессионального развития, какова его структура?
24. Поясните, что такое личностный компромисс, и какие противоречия в профессиональном развитии он снимает?
25. Подробно опишите, как влияют на профессиональное развитие самооценка, локус контроля и уровень притязаний работника?
26. Дайте определение понятию «кадровое планирование». Какова основная задача кадрового планирования и ее обеспечение.
27. Перечислите виды управленческих работ в туристских организациях.
28. Опишите особенности построения организационной структуры управления.

Критерии оценки

4–5 баллов	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации
2–3 балла	студент проявляет навыки анализа, обобщения, в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в

	формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
1 балл	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
Менее 1 балла	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Разбор конкретных ситуаций

Задание 1. «Один день из жизни менеджера по управлению человеческими ресурсами»

Задание 1. Охарактеризуйте работу менеджера по управлению человеческими ресурсами в приведенной ситуации. Дайте свою оценку эффективности его рабочего дня. 2. Что Вы можете сказать о кадровой политике в рассматриваемой организации?

Ситуация для анализа

06:00 Даже самый мелодичный звон будильника быстро становится кровным врагом. Подъем!

06:15 Порция утренних новостей + чашка кофе. Аромат свежесваренного кофе способен вернуть к жизни любого! Пришел муж с прогулки с собакой. Свежие новости о погоде на улице. 06:30–06:45 Душ! Жизнь снова прекрасна и удивительна!

07:00 «Доброе утро!» и «До свидания» – это ребенку. Попутно указания на день грядущий, которые, в большинстве своем, пропускаются мимо ушей, но надо же принимать участие в воспитании.

07:10–09:00 Дорога. Либо ты живешь в красивом и зеленом районе, но далеко от центра, либо рядом с центром, но вместо воздуха вынужден глотать CO₂. Совместить и то, и другое пока не по карману. Кстати, в длинной дороге есть свои плюсы: пока плетешься в потоке машин — очередная порция новостей по радио + неплохая музыка. Метро, если садиться на конечной, — прекрасная возможность почитать бизнесжурналы. Будет что обсудить с коллегами на работе во время перекуров.

09:00 «Добрый день всем!» Попутно отмечаешь наличие/отсутствие сотрудников. Ну что поделаешь, неприятная работа, а надо. У руководства ярко выраженное недовольство трудовой дисциплиной, и в какой-то мере оно обоснованно.

09:10 Корпоративный ящик e-mail, внешние письма. Пять резюме на должность маркетолога, два логиста. Ну почему люди не умеют читать?! Ведь ясно было написано: «Знание обувного рынка»! А тут обувью и не пахнет — удалить. Какой бы суперспециалист не был, все равно директор по маркетингу не станет и смотреть. Помечаем: в будущем над этим поработать. В итоге остался один. Приглашаем на собеседование. Так, логистики, тут проще. Вот и все. Теперь внешние ящики, личная переписка, новости, предложения, рассылка. «В клубе “СУПЕР” состоялось первое собрание новой бизнес-мастерской, идею которой предложила ты». Отлично! «Все прошло хорошо, большой интерес. Жаль, что ты не смогла приехать». Мне тоже, но все-таки так пугать не стоило.

10:30 стакан сока и идем дальше. И плохо и хорошо то, что руководство само не знает, чего оно хочет от моей работы. Это в их представлении гибрид администратора, полицейского, Золушки и еще бог его знает кого. «Ты профессионал, вот и наведи порядок в этом бардаке». Одно уже хорошо, плюс этой компании в том, что практически вся необходимая информация тебе доступна, не приходится прибегать к промышленному шпионажу.

10:45 Беседа с новым директором по рекламе. Я «старше» его на месяц, и у меня уже сложилось какое-то впечатление о компании. Делимся. Приятно, что смотрим в одном направлении.

11:30 Встреча с коммерческим директором. Обсуждение совместных усилий. Поступил запрос на обучение сотрудников навыкам работы с ПК. (Проблемы с 1С.) «Что-то не так работает, какие-то неправильные отчеты». Ладно, выясним.

13:00 Лучше бы я этого не делала! Никто толком не знает, на что способна программа 1С. В умах бардак. О каком внутреннем информационном обмене может идти речь, если практически никто не умеет работать с 1С.

13:15 Долгий и тяжелый разговор с IT-специалистом – единственным, кто разбирается во всем этом. Учить – не его дело, но он в итоге подал неплохие идеи. И еще не догадывается, что реализовывать их будет тоже он. Деньги на обучение в бюджете пока не выделены, придется обходиться своими силами.

14:30 Обед. На предыдущей работе руководство компании не заморачивалось такими изысками, как обеды для сотрудников, поэтому домашние и вкусные обеды принимаются как благодать.

15:00 Подготовка к грядущей презентации компании. Так это называется в планах. Реально же это присутствие на экстренном собрании отдела продаж. По результатам – душевная беседа в курилке с начальником отдела продаж на тему: «Руководитель должен руководить, а не решать семейные проблемы своих подчиненных».

16:30 Уф, перерыв, надо продумать план проведения совещания. Knowledge management – это так называется. Мне это предстоит внедрять в компании. Так, план на совещание составлен. Пометить: предварительная беседа с каждым в отдельности, чтобы вместо деловой беседы не получился бардак.

17:00 Назначено повторное собеседование с претендентом на должность маркетолога. Вообще-то, такой специалист больше подойдет директору по рекламе, чем в отдел маркетинга.

18:00 Отлично. Пока директор по маркетингу решал насущные вопросы, с претендентом успел перекурить рекламист. Смотрины прошли успешно. Легкий намек главному маркетологу, и вот «свершилось чудо»: «Пусть работает в рекламе».

18:30 Ты молодец! Чашка чая. Идем дальше. Собеседование с потенциальным логистом.

19:00 Пора домой. Пару звонков, надо же выяснить, какие у меня планы на субботу. Ага, встреча на утро, интересное предложение, но придется поскрипеть мозгами. Ничего, суббота давно уже рабочий день. Ну, вот и все. Закончилась официальная рабочая неделя. Домой.

20:45 Всем «Добрый вечер». Собака, ошейник, поводок, и в лес. Не каждый может похвастаться, что ежедневно гуляет в лесу. Я – да! Тишина. Сразу все проблемы становятся меньше, решения приходят сами собой.

21:30 Ужин. Подготовка к завтрашней встрече. Ну, все. Сегодня пятница, можно и передохнуть.

22:00 Новый фильм на DVD. Ничего, неплохая комедия, надо завтра уточнить, как она называлась.

23:45 Всем «Спокойной ночи».

Задание 2. Ситуация «На завод пришел новичок»

Леонид Ковшов, выпускник ПТУ, пришел на завод «Стройдеталь» за полчаса до смены. Накануне в отделе кадров ему дали телефон мастера арматурного цеха, на участке которого ему предстояло работать. Минут десять он пытался дозвониться до проходной, пока, наконец, не застал мастера на месте. «Направили ко мне?» – спросил тот. «Через 10 минут планерка – подходи к этому времени», – и повесил трубку. Завод был большой, незнакомый.

Только через 15 минут Ковшов разыскал свой цех и участок. Все рабочие уже успели получить задания, и он услышал лишь, как мастер «настраивал» всех на выполнение срочного задания, то уговаривая, то угрожая. Когда все ушли, мастер заметил новичка: «А, это ты? Пойдем к станку». Они долго пробирались по цеху между станками, пока не подошли к станку, который стоял несколько в стороне. Стружка вокруг него была не убрана, инструменты разбросаны, но станок (это было видно) – новый. – Что, приходилось работать на таком? – Нет... – Новенький, только три месяца, как получили. Видишь, сразу тебе доверяем. Вот только не повезло тому, что до тебя здесь работал. Позавчера пошел на обед, а оттуда – в больницу. Пока побудь на его месте, а вернется – посмотрим. Ты приberi пока здесь, подготовь станок, а я минут на двадцать к начальнику цеха сбегая, после потолкуем, что к чему. Новичок с готовностью принялся за уборку, собрал стружку, разложил инструмент. Но когда подметал пол, его заставил вздрогнуть резкий свист: на него чуть не наехал электрокар. Электрокарщик увидел испуганное лицо, прокричал новичку: «Не зевай, салага!».

После этого Ковшов все время оглядывался с опаской. Он уже заметил, что надо остерегаться не только электрокара, но и крана, который часто сновал над головой. Мастер вернулся через полчаса. – Так, говоришь, на таком станке работать не доводилось? Тогда слушай. И он стал рассказывать, какая это хорошая машина, на каком принципе основано ее действие, каковы параметры и характеристики, как нужно ухаживать за станком. Все время через несколько предложений он переспрашивал: «Ясно? Понятно?» – и Ковшов поддакивал. Удовлетворенный такой обстоятельной и доходчивой, по его мнению, беседой, мастер еще раз переспросил: «Понятно?». Получил снова все тот же робкий ответ, ободряюще похлопал новичка по плечу: «Ну вот и начинай. Заготовок тебе хватит, а насчет инструмента спросишь у Терентьича, нашего “старшины”». Новичок хотел спросить, кто такой Терентьич и где его найти, но не осмелился, да и мастер уже его не услышал бы. Работа шла нормально, но с непривычки он все-таки порезал палец. Было не особенно больно, но кровь шла сильно. Поднял голову, хотел спросить, где можно сделать перевязку, но снова не отважился: все сосредоточены – задание срочное, не до него. Кое-как перетянул палец носовым платком и снова принялся за дело. Оторвался от станка неожиданно – заметил, что стало меньше шума. Судя по времени, начался обед, и все без него ушли. Пока он искал, где 15-й цех, в котором находилась столовая, опоздал – смена уже отобедала. Пожалели его в столовой, покормили, чем могли.

После обеда все шло, в общем, благополучно. В четыре часа Ковшов собрался было сдавать работу (ему, как подростку, рабочий день положен на час меньше), но мастера не было видно. Мастер подошел к нему лишь в конце рабочего дня, осмотрел, что сделано, похвалил: «Продолжай в том же духе!». И тут же заспешил, ссылаясь на заботы: «Твоя смена кончилась, а у меня, брат, день ненормированный». У Ковшова было к нему много вопросов: хотелось знать, сколько заработал, какая работа будет завтра, но докучать этими мелкими делами, отрывать от более важных он не решился, тем более что мастер уже был далеко, а все рабочие разошлись. Ничего не оставалось больше, как отправиться со своими вопросами домой – до утра. А что будет завтра?

Задание 1. Проанализируйте поведение и действия мастера по отношению к молодому рабочему. 2. Дайте психологическую оценку первого рабочего дня новичка. 3. Определите целесообразное поведение и действия мастера в данной ситуации.

Задание 3. Решение организационных конфликтов/

Задание для анализа организационного конфликта:

- 1) дать классификацию конфликта;
- 2) выявление причин конфликта;

3) возможные варианты урегулирования и их последствия.

Ситуация 1

В сетевом магазине на вакантные места сотрудников присылает менеджер-УП всей сети. Управляющий магазином считает, что ему присылают неподходящих людей, из-за чего многие штатные единицы подолгу вакантны. В результате конфликта после переаттестации менеджер-УП попытался не принять на новый срок управляющего, а тот, в свою очередь, подал жалобу Гендиректору сети.

Ситуация 2

Менеджер по продажам с окладом в 20 тыс. рублей считает, что для повышения его личного и профессионального статуса ему нужен престижный автомобиль. Он берет кредит и вскоре выясняет, что не справляется с платежами.

Ситуация 3

В сети ресторанов объем и структура поставок (закупок) в каждый ресторан формируется не директором, а начальником отдела 15 закупок центрального офиса. С одной стороны, имеет место объективность в распределении ресурсов и обеспечивается контроль. С другой стороны, возникают конфликты с директорами из-за некорректности заявок, ошибок, что приводит к сбоям в работе ресторанов.

Ситуация 4

Появление отдела маркетинга на предприятии привело к увеличению продаж продукции на 15 %, но рабочие основного производства сочли несправедливым, что зарплата маркетологов в среднем существенно выше, чем у них. Это привело к снижению выработки и увольнениям в основном производстве.

Ситуация 5

В отделе фирмы все сотрудники в выходные встречаются и играют в футбол. Новый сотрудник счел это пустой тратой времени и отказался присоединиться. После уик-энда все постоянно обсуждали выходные, а новичок чувствовал себя отверженным. Такое отношение быстро распространилось и на служебные дела.

Ситуация 6

Эффективность отдела была невысокой, руководитель видел причину в отсутствии сплоченности и многочисленных межличностных стычках. Руководитель ввел жесткие санкции – за одно опоздание на 10 мин. лишение 50 % премии, за ошибку некорректного характера – понижение в должности на 2 месяца, что вызвало резкое недовольство всех сотрудников.

Ситуация 7

Сотрудник проработал год, и весь год получал замечания и наказания за неточное понимание своих функций. В то же время все попытки уточнить их, ознакомиться с официальной должностной инструкцией и требованиями к должности вызывали раздражение непосредственного руководителя. Работник уволился. 16

Ситуация 8

В отдел УП организации, где работали опытные сотрудники со стажем более 10 лет, был принят новый, молодой и амбициозный сотрудник. Между ним и опытным инспектором по кадрам возникла конкуренция, которая приобрела черты конфликта – споры по поводу методов работы, желание доминировать, добиться лучших результатов, но подавив соперника. Другие сотрудники отдела разделились, но основная часть поддержала опытного и проверенного коллегу.

Критерии оценивания

Критерий оценки по балльно-рейтинговой системе	Максимальное количество баллов

1. Качество подготовленной презентации	5 балла
2. Уровень владения информацией	3 балла
3. Участие в обсуждениях	2 балла

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**Нижегородский государственный инженерно-экономический университет
(ГБОУ ВО НГИЭУ)**

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра Сервиса

Утверждаю:
Проректор по учебной работе
Ж. В. Касимова
«20» июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине «**Психология личности и профессиональное
самоопределение**»

специальность 43.02.14 «Гостиничное дело» (квалификация «специалист по
гостеприимству»)

базовая подготовка

курс 4

семестр 8

форма обучения - очная

Воротынец
2019 г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ САМООПРЕДЕЛЕНИЕ»

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины «Психология личности и профессиональное самоопределение» является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Программа направлена на формирование следующих общекультурных компетенций:

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

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

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

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

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Программа учебной дисциплины «Психология личности и профессиональное самоопределение» может быть использована в дополнительном профессиональном образовании социально-экономической направленности.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина «Психология личности и профессиональное самоопределение» относится к дисциплинам Общепрофессионального цикла.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Цель: формирование психолого-педагогической культуры студентов, способности использовать полученные знания для решения задач личностного саморазвития и самосовершенствования, а также эффективной профессиональной социализации.

В результате изучения учебной дисциплины «Психология личности и профессиональное самоопределение» обучающийся должен **уметь:**

- применять на практике полученные знания и навыки в различных условиях профессиональной деятельности и взаимодействия с окружающими;
- использовать простейшие приемы развития и тренировки психических процессов, а также приемы психической саморегуляции в процессе деятельности и общения;
- на основе анализа современного рынка труда, ограничений здоровья и требований профессий осуществлять осознанный, адекватный профессиональный выбор и выбор собственного пути профессионального обучения;
- планировать и составлять временную перспективу своего будущего;
- успешно реализовывать свои возможности и адаптироваться к новой социальной, образовательной и профессиональной среде;

В результате освоения дисциплины «Психология личности и профессиональное самоопределение» обучающийся должен **знать:**

- необходимую терминологию, основы и сущность профессионального самоопределения;
- простейшие способы и приемы развития психических процессов и управления собственными психическими состояниями, основные механизмы психической регуляции поведения человека;
- современное состояние рынка труда, мир профессий и предъявляемых профессией требований к психологическим особенностям человека, его здоровью;

- основные принципы и технологии выбора профессии;
- методы и формы поиска необходимой информации для эффективной организации учебной и будущей профессиональной деятельности.

1.4. Количество часов, отведенных на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки – 52 часа, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки - 50 часов;
- самостоятельной работы - 2 часа.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	52
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего);	50
В том числе:	
- теоретическое обучение	18
- практическое занятие	32
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	2
<i>Итоговый контроль – зачет</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология личности и профессиональное самоопределение»

Наименование разделов, тем	Содержание дисциплины	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
РАЗДЕЛ 1. ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. СУЩНОСТЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО САМООПРЕДЕЛЕНИЯ.		26	
Тема 1. 1. Психология профессиональной деятельности. Сущность профессионального самоопределения.	Психология профессиональной деятельности. Профессиональное самоопределение. Деятельность: понятие, виды, структура, элементы и компоненты деятельности. Сущность профессионального самоопределения. Терминология, основы и сущность профессионально самоопределения. Стадии становления личности. Конфликты профессионального самоопределения. Простейшие способы и приемы развития психических процессов и управления собственными психическими состояниями, основные механизмы психической регуляции поведения человека. Понятие «профессиональное самоопределение личности». Факторы профессионального самоопределения личности. Сущность и результат профессионального самоопределения личности. Психологические «пространства» самоопределения личности.	2	2
	Практическое занятие № 1. «Определение склонности личности к различным сферам профессиональной деятельности»	2	2
	Практическое занятие №2 «Технология выбора профессии»	2	2
Тема 1. 2. Проблемы выбора. Профессиональная непригодность.	Профотбор и профессиональная пригодность. Профессиональные типы личности. Факторы, влияющие на выбор профессии. Ошибки выбора профессии. Понятие и свойства профессиональной непригодности. Современное состояние рынка труда, мир профессий и предъявляемые профессиями требования к психологическим особенностям человека, его здоровью. Профотбор и профессиональная пригодность. Профессиональные типы личности.	2	2
	Практическое занятие № 3. «Заполнение матрицы выбора специальности».	2	2
Тема 1. 3.	Технология выбора профессии. Основные составляющие правильного выбора профессии. Основные принципы и технологии выбора профессии. Правила выбора профессии. Современный рынок труда. Понятие конкурентоспособности.	2	2

Технология выбора профессии. Правильные ориентиры.	Практическое занятие № 4. «Анализ особенностей рынка труда».	2	2
. Тема 1.4. Личностные регуляторы выбора профессии. Понятие о личности, ее структуре	Психология личности. Понятия личность, человек, индивид, индивидуальность и их соотношение. Определение понятия личность. Структура личности. Свойства и индивидуально-типологические особенности личности. Особенности личности, влияющие на выбор профессии. Профессиональное самоопределение личности или выбор профессии. Особенности личности, влияющие на выбор профессии. Личностные регуляторы выбора профессии. Самооценка личности в выборе профессии. Особенности типов личности и выбор профессии.	2	2
	Практическое занятие № 5. «Осуществление осознанного, адекватного профессионального выбора и выбора собственного пути профессионального обучения на основе анализа современного рынка труда, ограничений здоровья и требований профессий».	2	2
	Практическое занятие № 6. «Психологическое тестирование личности».	2	2
Тема 1.5. Психические процессы и волевая регуляция деятельности человека.	Психические процессы, свойства и состояния. Общие понятия о психике. Сознание как высшая форма психики. Психические процессы. Психические состояния. Свойства психики. Определение понятия воля. Волевая регуляция деятельности человека.	2	2
	Практическое занятие № 7. «Определение уровня развития познавательных процессов (внимание, память, мышление)».	2	2
	Практическое занятие № 8. «Использование простейших приемов развития и тренировки психических процессов, а также приемы психической саморегуляции в процессе деятельности и общения».	2	2
РАЗДЕЛ 2. ЛИЧНОСТНЫЕ РЕГУЛЯТОРЫ ВЫБОРА ПРОФЕССИИ. ПОНЯТИЕ О ЛИЧНОСТИ, ЕЕ СТРУКТУРЕ.		26	
Тема 2.1.	Характер в структуре личности. Понятие характера. Физиологические основы характера. Структура характера. Черты характера. Акцентуации характера.	2	2

Характер, темперамент и направленность личности.	Темперамент. Понятие о темпераменте. Физиологические основы темперамента. История учений о темпераменте. Типы темпераментов и их психологическая характеристика. Свойства темперамента: экстраверсия, интроверсия, нейротизм, стабильность, реактивность, активность, пластичность, ригидность. Темперамент и индивидуальный стиль деятельности. Направленность личности		
	Практическое занятие № 9. «Определение типа темперамента и характерологических особенностей».	2	2
	Практическое занятие № 10. «Определение особенностей личности».	2	2
Тема 2.2. Познание задатков и способностей.	Способности и задатки. Профессиональные способности и их формирование. Способности как свойство личности. Виды способностей. Развитие способностей. Самостоятельная работа: Выполнение сообщений на темы: Познание задатков и способностей. Профессиональная непригодность	2	3
	Практическое занятие № 11. «Мои способности к профессии. Познание задатков и способностей».	2	2
Тема 2.3. Самопознание. Самовоспитание личности.	Условия личностной самореализации. Понятие и сформированность представлений личности о себе. Компетентность. Кризисы и конфликты в жизни человека. Способы разрешения. Конструктивное преодоление личностных конфликтов и кризисов.	2	2
	Практическое занятие № 12. «Определение конфликтности личности»	2	2
Тема 2.4. Профессиональное самоопределение на разных стадиях возрастного развития человека. Особенности юношеского периода.	Особенности профессионального самоопределения. Стадии профессионального становления. Профессиональные намерения и осознанные желания в процессе выбора профессии. Профессиональное обучение – профессиональная подготовка. Профессиональная адаптация. Оптимальный уровень профессиональной активности. Проявление индивидуальности в профессиональной деятельности. Профессиональное мастерство. Изменение характера профессиональной деятельности. Проявление активности на стадии профессионального мастерства. Подростковый возраст: учебно-профессиональные намерения и профессионально ориентированные мечты. Учебно-профессиональное самоопределение в юности.	2	2
	Практическое занятие № 13. «Планирование и составление временной перспективы своего будущего. Успешная реализация своих возможностей и адаптация к новой социальной, образовательной и профессиональной среде».	2	2

	Практическое занятие № 14. «Составление резюме»	2	2
Тема 2.5. Профессия, специальность, специализация. Основные классификации профессий.	Профессия. Специальность. Классификация профессий. Общее представление о профессии. Понятие профессия, специальность, специализация, должность. Основные подходы к классификации профессий. Изучение психологии выбора профессии. Профессиография и профессиограмма.	2	2
	Практическое занятие № 15. «Составление профессиограммы»	2	2
	Практическое занятие № 16. Зачет.	2	2
ВСЕГО:	максимальной учебной нагрузки обучающегося в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося; - лекции: - практические занятия: - самостоятельная работа: зачет.	52 ч 50 ч 18 ч 32 ч 2 ч -	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины «Психология личности и профессиональное самоопределение» проводится в лекционной аудитории. Она оснащена оборудованием: учебной доской, рабочим местом преподавателя, столами, стульями (по числу обучающихся). Используются технические средства мультимедийной аудитории.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Курс по дисциплине «Психология личности и профессиональное самоопределение» в ЭИОС ГБОУ ВО НГИЭУ. Режим доступа: <https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=14337>

Основная литература:

1. Мактамкулова Г.А. Психология профессиональной деятельности: учебное пособие для СПО/ Г.А. Мактамкулова, И.П. Бунькова. – 2-е изд. – Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2019. – 66 с.- ISBN 978-5-88247-948-9? 978-5-4488-0763-3. – Текст: электронный//Цифровой образовательный ресурс IPRSMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/92836.html>

Дополнительная литература:

2. Истратова О.Н. Эффективное общение в профессиональном становлении личности: учебное пособие/ Истратова О.Н., И.С. Лабынцева, Ю.К. Дуганова. – Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2018. – 155 с. - ISBN 978-5-9275-3871-3. - Текст: электронный//Цифровой образовательный ресурс IPRSMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/121895.html>

3.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Студопедия - Ваша энциклопедия. Общедоступная информация для студентов разных предметных областей. – Режим доступа: www.studopedia.ru.
2. Психологические тесты - Режим доступа: <http://www.psychologies.ru/tes>

3.4. Интерактивные формы обучения.

Все практические занятия по психологии личности и профессиональное самоопределение проходят в форме, которые предусматривают:

- деловые игры и ролевые игры;
- круглый стол;
- беседы;
- метод работы в малых группах (результат работы студенческих исследовательских групп);
- обсуждение тематических докладов, презентаций студентов.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения студентами индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия (№ занятия и тема)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<i>Студент должен знать:</i>		
- необходимую терминологию, основы и сущность профессионального самоопределения; - простейшие способы и приемы развития психических процессов и управления собственными психическими состояниями, основные механизмы психической регуляции поведения человека; - современное состояние рынка труда, мир профессий и предъявляемых профессией требований к психологическим особенностям человека, его здоровью; - основные принципы и технологии выбора профессии; - методы и формы поиска необходимой информации для эффективной организации учебной и будущей профессиональной деятельности.	Тема 1. 1. Психология профессиональной деятельности. Сущность профессионального самоопределения.	Самодиагностика. Работа в группах. «Мозговой штурм – разбор ситуационных заданий». Заполнение таблицы/отчет
	Тема 1. 2. Проблемы выбора. Профессиональная непригодность.	Заполнение таблицы/отчет
	Тема 1. 3. Технология выбора профессии. Правильные ориентиры.	Семинар, работа в группах
	Тема 1.4. Личностные регуляторы выбора профессии. Понятие о личности, ее структуре.	Самодиагностика. Заполнение таблицы/отчет Фронтальный опрос
	Тема 1.5. Психические процессы и волевая регуляция деятельности человека.	Дискуссия. Работа в группах. Тестовые задания по разделу 1.
	Тема 2.1. Характер, темперамент и направленность личности.	Дискуссия. Деловая игра. Самодиагностика. Заполнение таблицы/отчет
	Тема 2.2. Познание задатков и способностей.	Семинар. Заполнение таблицы/отчет
	Тема 2.3. Самопознание. Самовоспитание личности.	Дискуссия. Деловая игра. «Мозговой штурм -Навыки анализа конфликтных ситуаций»
	Тема 2.4. Профессиональное самоопределение на разных стадиях возрастного развития человека. Особенности юношеского периода	Ролевая игра. Работа в группах. Заполнение таблицы/отчет
<i>Тестовые задания по разделу 1, на практических занятиях № 8. Тестовые задания по разделу 2, на практических занятиях № 15</i>	Тема 2.5. Профессия, специальность, специализация. Основные классификации профессий.	Заполнение таблицы/отчет Тестовые задания по разделу 2
<i>Студент должен уметь:</i>		
- применять на практике полученные знания и навыки в различных условиях профессиональной деятельности и взаимодействия с окружающими;	Тема 1. 1. Психология профессиональной деятельности. Сущность профессионального самоопределения.	Самодиагностика. Работа в группах. «Мозговой штурм – разбор ситуационных заданий». Заполнение таблицы/отчет
	Тема 1. 2. Проблемы выбора. Профессиональная непригодность.	Заполнение таблицы/отчет

- использовать простейшие приемы развития и тренировки психических процессов, а также приемы психической саморегуляции в процессе деятельности и общения; - на основе анализа современного рынка труда, ограничений здоровья и требований профессий осуществлять осознанный, адекватный профессиональный выбор и выбор собственного пути профессионального обучения; - планировать и составлять временную перспективу своего будущего; - успешно реализовывать свои возможности и адаптироваться к новой социальной, образовательной и профессиональной среде;	Тема 1. 3.Технология выбора профессии. Правильные ориентиры.	Семинар, работа в группах
	Тема 1.4.Личностные регуляторы выбора профессии. Понятие о личности, ее структуре.	Самодиагностика. Заполнение таблицы/отчет Фронтальный опрос
	Тема 1.5.Психические процессы и волевая регуляция деятельности человека.	Дискуссия. Работа в группах. Тестовые задания по разделу 1.
	Тема 2.1.Характер, темперамент и направленность личности.	Дискуссия. Деловая игра. Самодиагностика. Заполнение таблицы/отчет
	Тема 2.2.Познание задатков и способностей.	Семинар.Заполнение таблицы/отчет
	Тема 2.3. Самопознание. Самовоспитание личности.	Дискуссия. Деловая игра. «Мозговой штурм -Навыки анализа конфликтных ситуаций»
	Тема 2.4. Профессиональное самоопределение на разных стадиях возрастного развития человека. Особенности юношеского периода	Ролевая игра. Работа в группах. Заполнение таблицы/отчет
	Тема 2.5. Профессия, специальность, специализация. Основные классификации профессий.	Заполнение таблицы/отчет Тестовые задания по разделу 2

**Взаимосвязь компетенций с учебным материалом
и вопросами итогового контроля знаний студентов**

Компетенции	Темы	Формы и методы контроля и оценки компетенции
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Тема 1. 1. Психология профессиональной деятельности. Сущность профессионального самоопределения. Тема 1. 2. Проблемы выбора. Профессиональная непригодность. Тема 1.4. Личностные регуляторы выбора профессии. Понятие о личности, ее структуре. Тема 1.5. Психические процессы и волевая регуляция деятельности человека. Тема 2.1. Характер, темперамент и направленность личности. Тема 2.3. Самопознание. Самовоспитание личности. Тема 2.4. Профессиональное самоопределение на разных стадиях возрастного развития человека. Особенности юношеского периода Тема 2.5. Профессия, специальность, специализация. Основные классификации профессий.	Деловые и ролевые игры. Дискуссия. Самодиагностика. Заполнение таблицы/отчет
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Тема 1. 1. Психология профессиональной деятельности. Сущность профессионального самоопределения. Тема 1. 2. Проблемы выбора. Профессиональная непригодность. Тема 1. 3. Технология выбора профессии. Правильные ориентиры. Тема 1.4. Личностные регуляторы выбора профессии. Понятие о личности, ее структуре. Тема 1.5. Психические процессы и волевая регуляция деятельности человека. Тема 2.2. Познание задатков и способностей. Тема 2.4. Профессиональное самоопределение на разных стадиях возрастного развития человека. Особенности юношеского периода	Деловые игры. «Мозговой штурм» Дискуссия. Самодиагностика. Заполнение таблицы/отчет
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Тема 1. 1. Психология профессиональной деятельности. Сущность профессионального самоопределения. Тема 1.4. Личностные регуляторы выбора профессии. Понятие о личности, ее структуре. Тема 1.5. Психические процессы и волевая регуляция деятельности человека. Тема 2.1. Характер, темперамент и направленность личности. Тема 2.2. Познание задатков и способностей. Тема 2.3. Самопознание. Самовоспитание личности. Тема 2.4. Профессиональное самоопределение на разных стадиях возрастного развития человека. Особенности юношеского периода Тема 2.5. Профессия, специальность, специализация. Основные классификации профессий.	«Мозговой штурм» Дискуссия. Деловые игры. Самодиагностика. Заполнение таблицы/отчет

ОК 4.Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Тема 1. 1. Психология профессиональной деятельности. Сущность профессионального самоопределения. Тема 1. 3.Технология выбора профессии. Правильные ориентиры. Тема 1.5.Психические процессы и волевая регуляция деятельности человека. Тема 2.1.Характер, темперамент и направленность личности. Тема 2.3. Самопознание. Самовоспитание личности. Тема 2.4. Профессиональное самоопределение на разных стадиях возрастного развития человека. Особенности юношеского периода	Дискуссия. «Мозговой штурм». Деловые и ролевые игры. Заполнение таблицы/отчет
ОК 11.Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Тема 2.4. Профессиональное самоопределение на разных стадиях возрастного развития человека. Особенности юношеского периода Тема 2.5. Профессия, специальность, специализация. Основные классификации профессий.	Деловые игры. «Мозговой штурм» Дискуссия. Самодиагностика.

5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРАКТИВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Модульная единица (тема)	Кол-во часов	Вид занятия	Используемые интерактивные образовательные технологии	Формируе- мые ком- петенции
1	Тема 1. 1. Психология профессиональной деятельности. Сущность профессионального самоопределения.	6	лекция, практическое	Проектор и интерактивная доска	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4.
2	Тема 1. 2. Проблемы выбора. Профессиональная непригодность.	4	лекция, практическое	Проектор и интерактивная доска	ОК 1. ОК 2.
3	Тема 1. 3. Технология выбора профессии. Правильные ориентиры.	4	лекция, практическое	Проектор и интерактивная доска	ОК 2. ОК 4.
4	Тема 1.4. Личностные регуляторы выбора профессии. Понятие о личности, ее структуре.	6	лекция, практическое	Проектор и интерактивная доска	ОК 1. ОК 2. ОК 3.
5	Тема 1.5. Психические процессы и волевая регуляция деятельности человека.	6	лекция, практическое	Проектор и интерактивная доска	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4.
6	Тема 2.1. Характер, темперамент и направленность личности.	6	лекция, практическое	Проектор и интерактивная доска	ОК 1. ОК 3. ОК 4.
7	Тема 2.2. Познание задатков и способностей.	4	самостоятельна я, практическое		ОК 2. ОК 3.
8	Тема 2.3. Самопознание. Самовоспитание личности.	4	лекция, практическое	Проектор и интерактивная доска	ОК 1. ОК 3. ОК 4.
9	Тема 2.4. Профессиональное самоопределение на разных стадиях возрастного развития человека. Особенности юношеского периода	6	лекция, практическое	Проектор и интерактивная доска	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 11.
10	Тема 2.5. Профессия, специальность, специализация. Основные классификации профессий.	6	лекция, практическое	Проектор и интерактивная доска	ОК 1. ОК 3. ОК 11.
Итого процент занятий, проводимых в интерактивных формах $32/50 \cdot 100 = 64\%$					

Распределение максимальных баллов по видам контроля

Вид контроля	Баллы
Текущий контроль:	70 баллов
Посещение занятий (0,5 балла за 1 занятие)	13 баллов
Выполнение всех практических работ (2 балл за 1 работу)	32 баллов
Выполнение самостоятельной работы	5 баллов
Рубежный контроль (тестирование по разделам дисциплины 2 по 10 б.)	20 баллов
Итоговый контроль (зачет)	30 баллов
Максимум:	100 баллов

Правила перевода рейтинга в оценку по дисциплине

рейтинг	оценка по дисциплине
	зачет
86 – 100 баллов	зачтено
70 – 85 баллов	зачтено
50 – 69 баллов	зачтено
49 и менее баллов	не зачтено

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Кафедра Сервис

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«28» мая 2019 г., протокол № 7
Заведующий кафедрой
Е.В. Ильичева

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

Психология личности и профессиональное самоопределение
(наименование дисциплины)

43.02.14 «Гостиничное дело»
(код и наименование направления подготовки)

Специалист по гостеприимству
Квалификация (степень) выпускника

Воротынец,
2019

2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)									
	Тема 1.1.	Тема 1.2.	Тема 1.3.	Тема 1.4.	Тема 1.5.	Тема 2.1.	Тема 2.2.	Тема 2.3.	Тема 2.4.	Тема 2.5.
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	+	+		+	+	+		+	+	+
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.		+	+				+			
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	+			+	+	+	+	+	+	+
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	+		+		+	+		+	+	
ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.									+	+

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций*								
		Текущий контроль							зачет	Итого
		Рубежный								
		«Деловые и ролевые игры»	Дискуссия	Семинар	Самодиагностика	Мозговой штурм (ситуации)	Таблицы отчет	Тест		
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Знать: порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности Уметь: оценивать результат и последствия своих действий Владеть: навыками решения задач профессиональной деятельности	1	1		1	1	1		5	10
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Знать: формат оформления результатов поиска информации Уметь: оформлять результаты поиска Владеть: навыками нахождения и использования разных источников информации, включая электронные, при изучении теоретического материала.		1	1	1		1	1	5	10
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Знать: современную научную и профессиональную терминологию; Уметь: применять современную научную профессиональную терминологию; Владеть: навыками профессионального и личностного развития	1	1	1			1	1	5	10
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; Уметь: взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Владеть: навыками взаимодействия в коллективе, с коллегами, руководством, клиентами.	1	1			1	1	1	5	10
ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Знать: порядок выстраивания презентации Уметь: презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности Владеть: навыками составлять и презентовать бизнес-идею	1				1	1	2	5	10

Критерии оценивания компетенций:

№	Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
1	ОК-1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Не развиты способности работы в сфере анимационной деятельности	Слабо развиты способности работы в сфере анимационной деятельности	Хорошо развиты способности работы в сфере анимационной деятельности	С высокой степенью развиты способности работы в сфере анимационной деятельности
		Не развиты способности по эффективному поиску информацию, необходимой для решения поставленных задач	Слабо развиты способности по эффективному поиску информацию, необходимой для решения поставленных задач	Хорошо развиты способности по эффективному поиску информацию, необходимой для решения поставленных задач	С высокой степенью развиты способности по эффективному поиску информацию, необходимой для решения поставленных задач
2	ОК-2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Не развиты способности воспроизводить и объяснять основные особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе.	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять основные особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе.	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять основные особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе.	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет основные особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе.
		Не развиты способности организовывать собственную деятельность по оформлению результатов поиска.	Слабо развиты способности организовывать собственную деятельность по оформлению результатов поиска.	Хорошо развиты способности организовывать собственную деятельность по оформлению результатов поиска.	С высокой степенью развиты способности организовывать собственную деятельность по оформлению результатов поиска.
3	ОК-3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Не развиты способности определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;	Слабо развиты способности определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;	Хорошо развиты способности определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;	С высокой степенью развиты способности определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
		Не развиты способности выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Слабо развиты способности выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Хорошо развиты способности выстраивать траектории профессионального и личностного развития	С высокой степенью развиты способности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития

4	ОК-4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Не развиты способности воспроизводить и объяснять психологические основы деятельности личности и коллектива.	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять психологические основы деятельности личности и коллектива.	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять психологические основы деятельности личности и коллектива.	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет психологические основы деятельности личности и коллектива.
		Не развиты способности по организации работы в коллективе и команде	Слабо развиты способности по организации работы в коллективе и команде	Хорошо развиты способности по организации работы в коллективе и команде	С высокой степенью развиты способности по организации работы в коллективе и команде
5	ОК-11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Не развиты способности презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;	Слабо развиты способности презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;	Хорошо развиты способности презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;	С высокой степенью развиты способности презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;
		Не развиты способности по оформлению бизнес-плана;	Слабо развиты способности по оформлению бизнес-плана;	Хорошо развиты способности по оформлению бизнес-плана;	С высокой степенью развиты способности по оформлению бизнес-плана;

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Кафедра «Сервис»

Темы дискуссий

по дисциплине «Психология личности и профессиональное самоопределение»

Тема 1.1 Психология профессиональной деятельности.

ПЗ № 1. Определение склонности личности к различным факторам

Тема 1.2. Профотбор и профессиональная пригодность

ПЗ № 3. Заполнение матрицы выбора специальности

Тема 1.5. Психические процессы

ПЗ № 7. Определение уровня развития познавательных процессов

ПЗ № 8. Использование простейших приемов развития и тренировки психических процессов, а также приемы психической саморегуляции в процессе деятельности и общения

Тема 2.2. Познание задатков и способностей.

ПЗ № 11. Мои способности к профессии. Познание задатков и способностей.

Тема 2.3. Самопознание. Самовоспитание личности.

ПЗ № 12. Определение конфликтности личности

Критерии оценки дискуссии:

№	Критерий оценки	Баллы
1	Чёткость постановки проблемы в рамках заявленной темы. Эрудиция: знание и логическое изложение фактического материала.	1
2	Умение вычленять причинно-следственные связи, а так же формулировать выводы и приводить конструктивные аргументы в их поддержку. Способность анализировать исторические знания	1
3	Проявление творческого и самостоятельного мышления: как процесс обмена мнениями, так и достижение соглашения по определенному вопросу, разъяснение собственных взглядов и позиций других по проблеме, более глубокое понимание событий, выявление их многовариантности, приобретаются умения занимать и отстаивать свою позицию или точку зрения.	1
Итого		3

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Кафедра «Сервис»

Темы Деловых и ролевых игр.
по дисциплине «Психология личности и профессиональное самоопределение»

Тема 1.1. Психология профессиональной деятельности. Сущность профессионального самоопределения.

ПЗ № 2. Технология выбора профессии

Тема 1.5. Формы делового общения и их характеристики.

ПЗ № 9. Установление деловых контактов.

Тема 2.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики.

ПЗ № 10. Определение особенностей личности.

Тема 2.4. Профессиональное самоопределение на разных стадиях возрастного развития человека. Особенности юношеского периода

ПЗ № 13. Планирование и составление временной перспективы своего будущего. Успешная реализация своих возможностей и адаптация к новой социальной, образовательной и профессиональной среде

ПЗ № 14. Способы урегулирования конфликтных ситуаций в сфере производственной деятельности.

Тема 2.5. Профессия, специальность, специализация. Основные классификации профессий.

ПЗ № 16. Особенности межличностных отношений в группах и коллективах.

Критерии оценки за игру:

3 балла	выставляется студенту, если поставленная задача в игре решена правильно, в соответствии с заданием игры, умеет применять информацию необходимую для эффективного выполнения поставленных задач, работать в коллективе. Решение имеет правильную последовательность, емкий вывод.
2 балла	выставляется студенту, если поставленная задача в игре решена правильно, но имеются неточности в выводе. Умеет применять информацию необходимую для эффективного выполнения поставленных задач, работать в коллективе.
1 балл	выставляется студенту, если поставленная задача в игре решена с чьей либо помощью. Студент осознал и увидел правильное выполнения поставленной задачи и умеет работать в коллективе.
Менее 0,5 балла	выставляется студенту, решение не имеет последовательности, вывод сделан неправильно. Не умеет правильно работать в коллективе, не соблюдается или грубо нарушается правила игры.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Кафедра «Сервис»

Темы Разбор конкретных ситуаций.
по дисциплине «Психология личности и профессиональное самоопределение»

Тема 1.1. Психология профессиональной деятельности. Сущность профессионального самоопределения.

ПЗ № 2. Технология выбора профессии

Тема 1.5. Психические процессы

ПЗ № 7. Определение уровня развития познавательных процессов

ПЗ № 8. Использование простейших приемов развития и тренировки психических процессов, а также приемы психической саморегуляции в процессе деятельности и общения

Тема 2.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики.

ПЗ №10. Определение особенностей личности.

Тема 2.3. Самопознание Самовоспитание личности.

ПЗ № 12. Определение конфликтности личности

Тема 2.4. Профессиональное самоопределение на разных стадиях возрастного развития человека. Особенности юношеского периода

ПЗ № 13. Планирование и составление временной перспективы своего будущего. Успешная реализация своих возможностей и адаптация к новой социальной, образовательной и профессиональной среде

Критерии оценки ситуационных задач:

2 балла	Правильное, логичное и безошибочное выполнение всех заданий, проявление навыков анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи аргументации, грамотность поставленной речи.
1 балл	Правильное, логичное и безошибочное выполнение min-х заданий, допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа понимание большей или наиболее важной части учебного материала
0,5 - 0,9 баллов	Правильное, логичное и безошибочное выполнение 2-х любых заданий допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
Менее 0,5 балла	Отсутствие частично выполненных заданий или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, не исправленные после нескольких наводящих вопросов; допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Кафедра «Сервис»

Фонд тестовых заданий
по дисциплине «Психология личности и профессиональное самоопределение»

Тестовые задания по разделу 1: Психология профессиональной деятельности. Сущность профессионального самоопределения.

1. Выделите сущность педагогического подхода к понятию «самоопределение»?

- 1) Самоопределение – процесс социализации личности, освоения социальных ролей;
- 2) Самоопределение - сознательный акт выявления и утверждения собственной позиции в проблемных ситуациях. ;
- 3) Самоопределение – центральный механизм становления личностной зрелости, состоящий в осознанном выборе человека своего места в системе социальных отношений.;
- 4) Самоопределение, основываясь на сложившихся интересах, предполагает учет своих возможностей и внешних обстоятельств и опирается на формирующееся мировоззрение.;

2. Какая Главная (идеальная) цель профессионального самоопределения?

- 1) постепенно сформировать у клиента внутреннюю готовность самостоятельно и осознанно планировать, корректировать и реализовывать перспективы своего развития.
- 2) Найти клиенту подходящую работу
- 3) Успешно спланировать карьеру клиента
- 4) Дать четкий план клиенту, как нужно решать свои проблемы в профессиональной сфере.

3. В каких аспектах происходит развитие профессионального самоопределения?

- 1) Психологический;
- 2) Социальный;
- 3) Ценностно – смысловой;;
- 4) Деятельностный;
- 5) Возрастной.

4. Что из ниже перечисленного не относится к основной группе задач профессионального самоопределения?

- 1) информационно-справочные, просветительские;
- 2) реальные изменения социального статуса человека
- 3) морально-эмоциональная поддержка клиента;
- 4) помощь в выборе, в принятии решения.

5. В чем сущность “Глубинной”, психоаналитической стратегии, профконсультационной помощи?

- 1) выявление «внутренних» стремлений самоопределяющегося человека и направление этих стремлений в позитивное русло
- 2) стандартизированные испытания профпригодности
- 3) уважительное отношение к уникальности и целостности самоопределяющегося человека.
- 4) реальное взаимодействие с клиентом и выведение его на уровень субъекта построения своей жизни.

6. Профориентационные занятия со старшеклассниками в середине 80-х годов были разработаны

- 1) Е.А.Климовым и С.Н.Чистяковой
- 2) Э.Бергером
- 3) В.А.Поляковым
- 4) В.В.Веселовой

7. В каком году вошло в употребление понятие «социальная технология»?

- 1) 1920 г.;
- 2) 1950 – 1960 гг. ;
- 3) 1990 г.;
- 4) 1970- 1980 гг.

8. В чем суть теории «Я – концепция», как одной из теорий профессионального самоопределения?

- 1) Профессиональная деятельность выступает одной из форм удовлетворения потребностей;
- 2) Человек сам творит свою личность, создавая из сырого материала наследственности и опыта;
- 3) Выбор профессии будет связан с некоторыми чертами личности;
- 4) Люди, склонны выбирать профессию, отвечающую сложившимся представлениям о себе.

9. Кто из мыслителей связывает самореализацию с «делом», которое делает человек?

- 1) К.Ясперс;
- 2) А.Маслоу;
- 3) И.С.Кон;
- 4) П.Г.Щедровицкий.

10. Определите уровень помощи в профессиональном и личностном самоопределении: «помощь человеку в том, чтобы оптимально «вписаться» в определенную систему в качестве органичного «члена», «винтика».

- 1) Социально-адаптационный уровень;
- 2) Ценностно-смысловой уровень;

- 3) Нравственный уровень;
- 4) Адаптационно-технологический уровень.

11. Совокупность методов и приемов, представляющих последовательность этапов социального взаимодействия, в ходе которой у молодых людей формируются отношение к профессионально – трудовой среде и способы профессиональной самореализации – это

- 1) Включение в ПСО;
- 2) Ознакомление с ПСО;
- 3) Проектирование ПСО;
- 4) Технология ПСО.

12. Какой возрастной период характеризуется как период адаптации, . вхождения в новый тип группы, а именно в профессиональную общность?

- 1) 12- 14 лет;
- 2) 13-18 лет;
- 3) 16-18 лет;
- 4) 17 - 21 лет.

13. Вставьте пропущенное слово: «Самоопределение предполагает не только «самореализацию», но и расширение своих изначальных возможностей - ...».

- 1) Самотрансценденцию;
- 2) Самоактуализацию;
- 3) Самоосуществление;
- 4) Перспективу роста.

14. Уберите лишнюю стратегию среди предложенных:

- 1) Тестологическая;
- 2) Информационно – просветительская;
- 3) Глубинная;
- 4) Деструктивно – рекомендательная.

15. Какие черты характерны для "активных" методов профконсультирования?

- 1) устанавливается эмоционально-доверительный контакт с клиентом;
- 2) профконсультант проводит формальные процедуры, которые не учат клиента самостоятельно решать свои проблемы;
- 3) осуществляется совместное выявление проблемы и вырабатывается ее решение, а затем осуществляется подведение итогов;
- 4) не устанавливается эмоционально-доверительный контакт с клиентом.

16. Какой из принципов отражает идею выбора такой профессии, которая давала бы личности возможность повышения квалификации, увеличение заработка по мере роста, опыта и профессионального мастерства, удовлетворения культурных потребностей личности и т.п.?

- 1) Принцип развития;

- 2) Принцип активности;
- 3) Принцип сознательности;
- 4) Принцип соответствия выбираемой профессии.

17. Человек, находящийся в ситуации профессионального самоопределения называется...

- 1) маргиналом;
- 2) люмпеном;
- 3) оптантом;
- 4) консультантом.

18. Формирование самосознания личности как представителя определенного этноса, имеющего целостное представление о самом себе, реальный образ «Я», профессиональной направленности, ценностных ориентации является ...

- 1) процессом социально – профессионального самоопределения человека;
- 2) содержанием профориентации;
- 3) содержанием трехкомпонентной модели профессионального самоопределения;
- 4) содержанием организационно-педагогического обеспечения.

19. Выделите объект профориентационной деятельности:

- 1) самоопределение человека;
- 2) процесс социально-профессионального самоопределения человека;
- 3) молодой человек;
- 4) процесс трудоустройства человека.

20. На какие вопросы отвечает миссия?

- 1) Что производить и для кого производить?
- 2) Как и где производить товар или услугу?
- 3) Сколько предоставлять товаров и услуг?
- 4) Зачем и для чего существует компания?

Ответы

1	3	6	1	11	4	16	1
2	1	7	4	12	3	17	3
3	3	8	4	13	1	18	2
4	2	9	1	14	4	19	2
5	1	10	4	15	1	20	4

Критерии оценки:

20 – 18 баллов – «Отлично»
 17 – 15 баллов – «Хорошо»;
 14 – 10 баллов – «Удовлетворительно»;
 менее 10 баллов – «Неудовлетворительно»

Тестовые задания по разделу 2: Личностные регуляторы выбора профессии. Понятие о личности, ее структуре.

1. Что из нижеперечисленного дано человеку от природы:

1. черты характера.
2. знания.
3. направленность личности.
4. темперамент.

3. Какие из следующих названий описывают темперамент человека:

1. альтруист.
2. меланхолик.
3. алкоголик.
4. оптимист.

4. По И.Павлову нервная система человека характеризуется следующими показателями:

1. ранимость.
2. разветвленность.
3. сила.
4. замкнутость.

5. Волевые качества относятся к:

1. социальному опыту.
2. направленности личности.
3. темпераменту.
4. характеру человека.

6. Какая самооценка наиболее оптимальна:

1. средняя.
2. несколько выше средней.
3. очень высокая.
4. несколько ниже средней.

7. К средствам психологической защиты относятся:

1. газовый балончик.
2. рационализация.
3. субстанция.
4. голубые глаза.

8. Подозрительность присуща следующей акцентуации характера:

1. паранойальной.
2. маниакальной.
3. истероидной.
4. шизоидной.

9. Какая направленность личности наиболее подходит для управленца:

1. человек - знаковая система.
2. человек - природа.
3. человек - человек.
4. человек - техника.

10. По Эриксону ключевым возрастом формирования личности человека является:

1. 20 - 25 лет.
2. 4 - 6 лет.
3. до года.
4. 13 - 19 лет.

11. Что такое стресс?

1. пограничное состояние.
2. адаптационная реакция.
3. болезнь.
4. паталогическое развитие.

5. норма.

12. Как соотносятся понятия утомления и усталости?

1. утомление и усталость - синонимичные понятия.
2. утомление - есть стадия развития усталости.
3. усталость - самостоятельное психологическое состояние, физической основой которого является процесс утомления.
4. утомление - есть функциональное состояние, а усталость - его субъективное выражение.

13. В чем различие понятий тревога и тревожность?

1. тревога обусловлена ситуацией, а тревожность самой личностью.
2. тревога - это эмоциональное состояние, тогда как тревожность - это свойство личности.
3. тревога - это сигнал об опасности, а тревожность - это возникающее на этот сигнал состояние.
4. тревога - есть субъективное выражение состояния тревожности.

14. Акмеологические инварианты профессионализма - это:

1. врожденные задатки.
2. некомпенсируемые качества и свойства профессионала.
3. совокупность всех качеств и свойств личности, связанных с ее профессиональной деятельностью.
4. требования к профессии.

15. Профессионализм деятельности определяется следующими показателями:

1. согласованность целей и средств.
2. отношение числа поощрений к числу наказаний.
3. продолжительность рабочего дня.
4. возможность карьеры.

16. Профессионализм личности определяет:

1. особенности темперамента.
2. наличие правительственных наград.
3. участие в работе выборных органов власти.
4. психологическая готовность к профессиональной деятельности.

17. Профессиограмма - это:

1. квалификационные требования к специалисту.
2. стандартная схема психологических качеств, требуемых от человека.
3. научно обоснованные нормы и требования профессии к деятельности, качествам специалиста.
4. модель специалиста в данной области.

18. Какова структура профессиограммы и ее составляющие?

1. цели, задачи, потребности, интересы, отношения, ценностные ориентации.
2. удовлетворенность человека трудом, профессиональное мышление и саморазвитие.
3. трудограмма, психограмма, возможные пути профессионального обучения и переобучения.
4. мотивационная сфера, операциональная сфера, порог развития.

19. Модель специалиста включает следующие компоненты:

1. должностную инструкцию и квалификационные характеристики.
2. профессионально - должностные требования.
3. профессиограмму и квалификационный профиль.
4. профессиограмму, профессионально - должностные требования и квалификационный профиль.

20. Психотехника представляет собой:

1. вариант психотехнологии.
2. искусство убеждения.
3. система опереций по изменению состояний, мотиваций, установок и т.д.
4. аутотренинг.

Критерии оценки:

- 20 – 18 баллов – «Отлично»
17 – 15 баллов – «Хорошо»;
14 – 10 баллов – «Удовлетворительно»;

менее 10 баллов – «Неудовлетворительно»

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Кафедра «Сервис»

Фонд тестовых заданий
по дисциплине «Психология личности и профессиональное самоопределение»

Итоговый тест по дисциплине «Психология личности и профессиональное самоопределение»

1. Дополните определение

1. Развитие личности – это _____

2. Выберите только один правильный ответ

2. Человек, включенный в систему общественных отношений, который формируется в общении, совместной деятельности и при этом приобретает социальные качества для самостоятельной деятельности:

- а) Личность; б) Индивидуальность;
в) Темперамент; г) Характер;

3. Назовите условия развития личности:

- а) Оценка результата; б) Деятельность;
в) Мотив; г) Общение.

4. Индивидуально своеобразные свойства психики, определяющие динамику психической деятельности человека.

- а) Характер; б) Воля; в) Убеждения; г) Темперамент.

3. Выберите несколько правильных ответов

5. Направленность личности проявляется в:

- а) Мышлении; б) Потребностях; в) Интерессах;
г) Способностях; д) Убеждениях; е) Идеалах.

6. Индивидуально-типологические особенности личности проявляются в:

- а) Способностях; б) Темпераменте; в) Поведении;
г) Характере; д) Волевых качествах; е) Мировоззрении.

7. Дополните основные направления развития личности:

- 1) физическое развитие включает в себя _____** (рост, вес, объем),
_____ (состав крови, костей, мышц), _____ (пищеварение, кровообращение, половое развитие и созревание) **изменения.**
2) социальное развитие связано с _____ (совершенствование памяти, мышления, воли, развитие эмоций, потребностей, способностей, характера), _____ (нравственное становление), _____ (углубление и расширение знаний, интеллектуальный рост) **изменениями.**

8. Назовите факторы развития личности:

- а) Способности; б) Умения; в) Наследственность;
г) Среда; д) Воспитание.

4. Соотнесите правый и левый столбики.

9. Соотнесите типы темперамента:

1. Холерик	а) Сильный, уравновешенный, активный. Жизнерадостен, в работе продуктивен, способен выполнять ответственные поручения. Общителен, легко сходится с новыми людьми. Легко переживает неудачи и неприятности. Строит планы, но быстро их меняет. Проявляет

Время выполнения – 2 часа.

Критерии оценки тестирования:

- **Дополнить определение:** Правильный письменный ответ - 2 балла

Частичный или неполный письменный ответ – 1 балл

Неправильный ответ - 0 баллов

- **Задания на выбор варианта ответа:** Один правильный вариант – 1 балл

Критерии оценивания

30 – 28 баллов – «Отлично»

27 – 24 баллов – «Хорошо»;

23 – 16 баллов – «Удовлетворительно»;

менее 16 баллов – «Неудовлетворительно»

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**Нижегородский государственный инженерно-экономический университет
(ГБОУ ВО НГИЭУ)**

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра Сервиса

Утверждаю:
Проректор по учебной работе
Ж. В. Касимова
« ____ » _____ 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине «**Координация работы сотрудников службы приема и размещения**»

специальность 43.02.14 «Гостиничное дело» (квалификация «специалист по гостеприимству»)
базовая подготовка

курс 3,4
семестр 6,7
форма обучения - очная

Воротынец
2019

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Координация работы сотрудников службы приема и размещения

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины Координация работы сотрудников службы приема и размещения является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» и должна формировать следующие компетенции:

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 общечеловеческих ценностей.

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

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

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

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

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

ПК-5.1. Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина «Координация работы сотрудников службы приема и размещения» является общепрофессиональной дисциплиной профессионального цикла программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Координация работы сотрудников службы приема и размещения» являются: изучение стандартов и операционных процедур, определяющие работу службы и методы планирования труда работников службы приема и размещения. Процесс изучения учебной дисциплины способствует развитию у учащихся профессионального аналитического мышления, интереса к познавательной деятельности, выработке навыков самостоятельной работы с научно-технической и справочной литературой.

Задачи - изучить планирование, организацию, стимулирование и контроль деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

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

-контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

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

-законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **владеть навыками:**

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:
максимальной учебной нагрузки обучающегося 102 часа,

в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося -100 часов;

самостоятельной работы обучающегося - 2 часа.

2.СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Виды учебной работы	Объём часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	102
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	100
в том числе:	
практические занятия	46
Самостоятельная работа	2
Итоговая аттестация в дифференцированного зачета	2

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Координация работы сотрудников службы приема и размещения

Наименование разделов и тем дисциплины	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа студентов.	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
6 семестр			
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения		16	
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	Содержание	4	1
	1. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	2	
	2. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	2	
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	Содержание	4	
	3. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей	2	1
	4. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2	
	Тематика практических занятий	8	2
	5. Практическое занятие № 1. Речевые стандарты при общении с гостями. Правила поведения в конфликтных ситуациях.	2	
	6. Практическое занятие № 2. Работа с жалобами гостей.	2	
	7. Практическое занятие № 3. Взаимодействие сотрудников службы приема и размещения с гостями.	2	
	8. Практическое занятие № 4. Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем	2	
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.		20	
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	Содержание	4	1
	9. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	2	
	10. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	2	

	Тематика практических занятий	16	2
	11. Практическое занятие № 5. Прием, регистрация и размещение гостей в отеле.	2	
	12. Практическое занятие № 6. Работа с туристскими и корпоративными группами.	2	
	13. Практическое занятие № 7. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	2	
	14. Практическое занятие № 8. Предоставление услуг питания гостям.	2	
	15. Практическое занятие № 9. Системы и технологии службы приема и размещения.	2	
	16. Практическое занятие № 10. Организация хранения личных вещей.	2	
	17. Практическое занятие № 11. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей.	2	
	18. Практическое занятие № 12. Правила регистрации и поселения иностранных гостей.	2	
Итого за 6 семестр по дисциплине Координация работы сотрудников службы приема и размещения		36	
7 семестр			
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	Содержание	8	1
	19. Система контроля доступа в помещения гостиницы.	2	
	20. Организация хранения личных вещей.	2	
	21. Процесс поселения в гостиницу.	2	
	22. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	2	
	Тематика практических занятий	6	2
	23. Практическое занятие № 13. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей.	4	
	24. Практическое занятие № 14. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	2	
Тема. 2.2. Документация службы приема и размещения.	Содержание	4	1
	25. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2	
	26. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя.	2	
	Тематика практических занятий	2	2
	27. Практическое занятие № 15. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения	2	
	Содержание	16	1

Тема. 2.3. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	28. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка».	2	
	29. Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	2	
	30. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета.	2	
	31. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.	2	
	32. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.	2	
	33. Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.	2	
	34. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.	2	
	35. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	2	
	Тематика практических занятий	4	2
	36. Практическое занятие № 16. Оформление выезда гостя и процедура его выписки	2	
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		6	
Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	Содержание	6	1
	38. Ночной аудит. Правила выполнения ночного аудита.	2	
	39. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	2	
	40. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	2	
	Тематика практических занятий	4	2
	41. Практическое занятие №. 18. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	2	
	42. Практическое занятие №. 19. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	2	
	Содержание	8	1

Тема 3.2. Организация ночного аудита	43. Служба ночного аудита: назначение и основные функции.	2	
	44. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.	2	
	45. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации.	2	
	46. Ознакомление с видами отчетной документации.	2	
	Тематика практических занятий	4	2
	47. Практическое занятие №. 20. Ночной аудит.	2	
	48. Практическое занятие №. 21. Правила выполнения ночного аудита.	2	
	Дифференцированный зачет	2	
	Самостоятельная работа : Подготовка к зачету	2	
Итого за 6 семестр по дисциплине Координация работы сотрудников службы приема и размещения		102	

3. УСЛОВИЯ И РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ КООРДИНАЦИЯ РАБОТЫ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

3.1. Требования к минимальному материальному – техническому обеспечению

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» и тренингового кабинета «Службы приема, размещения и выписки гостей».

Оборудование учебного кабинета:

- стойка ресепшн;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- комплекты раздаточного материала к практическим занятиям.

Оборудование тренингового кабинета:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- факс;
- копировальный аппарат;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- сейф;
- место хранения наличности.

Технические средства обучения: мультимедийный проектор, компьютеры с доступом к базам данных и Интернет.

3.2. Информационное обеспечение обучения Перечень учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсов Основные источники:

1. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с.// ЭБС «IPRbooks» [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/93543.htm>

2. Дополнительные источники

1. Ехина М.А. Приём, размещение и выписка гостей: учебник. – М.: Издательский центр Академия, 2014. – 304 с.

3.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. <https://www.iprbookshop.ru/>- электронная библиотека

Журналы (электронные):

- «ОТЕЛЬ»
- «Пять звезд»
- «Гостиница и ресторан»
- «PRO - отель»
- «Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.travelmole.com>
2. <http://www.hotelnews.ru>
3. <http://www.stonef.ru/history.htm>
4. <http://all-hotels.ru>
5. <http://www.amadeus.ru>

6. <http://www.gaomoskva.ru>

7. <http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия (№ занятия и тема)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Освоенные умения -контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;	Тема 1.1-3.2 № 1-48	Тестирование, решение ситуаций, дискуссия
Освоенные знания -законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;	Тема 2.1- 2.3 № 19-37	Решение ситуаций
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;	Тема 1.1-3.2 № 1-48	Тестирование, решение ситуаций, дискуссия

Результаты обучения (сформированные компетенции)	Занятия (№ занятия и тема)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Тема 1.1-3.2 № 1-48	Тестирование, решение ситуаций, дискуссия
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Тема 1.1-3.2 № 1-48	Тестирование, решение ситуаций, дискуссия
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Тема 1.1-3.2 № 1-48	Тестирование, решение ситуаций, дискуссия
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Тема 1.1-3.2 № 1-48	Тестирование, решение ситуаций, дискуссия
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тема 1.1-3.2 № 1-48	Тестирование, решение ситуаций, дискуссия
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Тема 1.1-3.2 № 1-48	Тестирование, решение ситуаций, дискуссия
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Тема 1.1-3.2 № 1-48	Тестирование, решение ситуаций, дискуссия
ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Тема 1.1-3.2 № 1-48	Тестирование, решение ситуаций, дискуссия

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Тема 1.1-3.2 № 1-48	Тестирование, решение ситуаций, дискуссия
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Тема 1.1-3.2 № 1-48	Тестирование, решение ситуаций, дискуссия
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Тема 1.1-3.2 № 1-48	Тестирование, решение ситуаций, дискуссия

Оценка качества усвоения программы дисциплины «Координация работы сотрудников службы приема и размещения».

Текущий контроль усвоения лекционного материала проводится в виде выполнения групповых творческих заданий, решения ситуационных задач.

На первом занятии до студентов доводятся критерии их аттестации в рамках рубежного и текущего контроля. Оценка знаний студентов осуществляется в баллах. Сумма баллов отражаются преподавателем в электронном журнале в течение всего семестра. Максимальная сумма (100 баллов), набирается студентом по дисциплине, включает:

- Оценку регулярности и своевременности качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение семестра. Сумма по данному виду работы составляет максимум 70 баллов.
- Оценку знаний студентов на экзамене. Студент получает максимум 30 баллов.
Оценка знаний по 100-бальной шкале реализуется следующим образом:
 - менее 51 балла- «неудовлетворительно»;
 - от 51 до 69 баллов- «удовлетворительно»;
 - от 70 до 85 баллов- «хорошо»;
 - 86 баллов и более- «отлично».

Бально-рейтинговая система оценок по дисциплине «Координация работы сотрудников службы приема и размещения»

Критерии	Максимальная оценка	Примечание
- Посещаемость	13 баллов	
- Тестирование	15 баллов	
- Наличие всех зачетных практических работ:	42 баллов	2 балла за 1 практическую работу
Итого текущий контроль	70 баллов	-
-Результаты зачета:	30 баллов	
-Теоретический вопрос1		15баллов
-Теоретический вопрос2		15 баллов
Итоговая сумма баллов	100 баллов	-

5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРАКТИВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид занятия	Используемые интерактивные образовательные технологии	Формируемые компетенции
1	Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	16	Практическое занятие № 5. Практическое занятие № 6. Практическое занятие. № 7. Практическое занятие № 11. Практическое занятие № 12. Практическое занятие. № 13.	Решение кейс задач	ОК 1 -ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10, ПК 1.2 ПК 1.3. ПК-5.1.

			Практическое занятие №14.		
2	Тема. 2.3. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	4	Практическое занятие № 16. Практическое занятие № 7.	Решение кейс задач на	ОК 1 -ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10, ПК 1.2 ПК 1.3.
	Итого: 20%				

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Кафедра Сервис
(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«__»_____, протокол №
Заведующий кафедрой
Е.В. Ильичева

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

КООРДИНАЦИЯ РАБОТЫ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ
(наименование дисциплины)

43.02.14 «Гостиничное дело»
(код и наименование направления подготовки)

Специалист по гостеприимству
Квалификация (степень) выпускника

Воротынец,
2019

3. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)						
	Тема 1.1	Тема 1.2	Тема 2.1	Тема 2.2	Тема 2.3	Тема 3.1	Тема 3.2
ОК-1	+	+	+	+	+	+	+
ОК-2	+	+	+	+	+	+	+
ОК-3	+	+	+	+	+	+	+
ОК-4	+	+	+	+	+	+	+
ОК-5	+	+	+	+	+	+	+
ОК-7	+	+	+	+	+	+	+
ОК-9	+	+	+	+	+	+	+
ОК-10	+	+	+	+	+	+	+
ПК 1.2			+	+	+		
ПК 1.3						+	+
ПК 5.1			+	+			

4. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций*				
		Текущий контроль			Промежуточная аттестация	итого
		Тестовые задания	Кейс задачи	Дискуссия	Дифференцированный зачет	
ОК 1 – Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; <i>уметь:</i> контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	3	2		2	10
ОК 2 - Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; <i>уметь:</i> контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	3		2	2	10
ОК 3 - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;	3		2	2	10

личностное развитие.	<i>уметь:</i> контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.					
ОК 4 - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; <i>уметь:</i> контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	3		2	2	10
ОК 5 - Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; <i>уметь:</i> контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	3	2		2	10
ОК 7 - Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; <i>уметь:</i> контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	3		2	2	10
ОК 9 - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; <i>уметь:</i> контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	3		2	2	10
ОК 10 - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; <i>уметь:</i> контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	3	2		2	10
ПК 1.2 – Организовывать деятельность работников службы приема и	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;	3	2		2	10

размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<i>уметь:</i> контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.					
ПК 1.3 – Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; <i>уметь:</i> контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	3		2	2	10
	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; <i>уметь:</i> контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	3	2		2	10

Критерии оценивания компетенций:

до 4 – не сформирована компетенция

от– начальный

от– базовый

от– продвинутый

№	Код конт роли руем ой и наим енов ание компетен ции (или ее част и)	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
1	ОК 1	Не развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры,	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры,	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять алгоритмы законов и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры,	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры,

[illegible]

[illegible]

[illegible]

			работниками дел при окончании смены.	работниками дел при окончании смены.	работниками дел при окончании смены.
ПК 5.1	Не развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы	
	Не развиты способности контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	Слабо развиты способности контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	Хорошо развиты способности контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	

1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

ВОПРОСЫ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ

1. Сформулируйте роль службы приема и размещения в цикле обслуживания.
2. Охарактеризуйте службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.
3. Охарактеризуйте рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.
4. Перечислите требования к обслуживающему персоналу.
5. Перечислите функции портье, кассира и консьержа.
6. Охарактеризуйте организацию рабочего места службы приема и размещения.
7. Охарактеризуйте внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.
8. Охарактеризуйте стандартное оборудование секций службы приема и размещения.
9. Расскажите про телефонную службу приема и размещения, этикет телефонных переговоров, алгоритм работы с гостем по телефону.
10. Перечислите речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей.
11. Расскажите про правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями.
12. Сформулируйте правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
13. Перечислите виды гостиничные услуги, предлагаемых гостю.
14. Перечислите основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
15. Охарактеризуйте системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.
16. Охарактеризуйте систему контроля доступа в помещения гостиницы, организацию хранения личных вещей.
17. Расскажите про процесс поселения в гостиницу.
18. Охарактеризуйте стандарты качества обслуживания при приеме гостей.
19. Перечислите виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.
20. Охарактеризуйте документацию, необходимую для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя.
21. Перечислите категории гостей.
22. Охарактеризуйте демонстрацию и назначение номера, поселение в номер.
23. Сформулируйте особенности обслуживания VIP-гостей.
24. Сформулируйте правила регистрации иностранных гостей, виды и категории виз, понятие миграционной карты.
25. Охарактеризуйте стандарты качества обслуживания при выписке гостей.
26. Охарактеризуйте «Экспресс выписку», перечислите функции кассира службы приема и размещения.
27. Расскажите про материальную ответственность при работе с валютными и другими ценностями.
28. Расскажите про оборудование кассового отделения гостиницы.
29. Перечислите виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».

30. Охарактеризуйте подготовку и проведение операций расчета.
31. Перечислите способы оплаты в гостиницах, оформление счетов.
32. Перечислите виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов.
33. Охарактеризуйте способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.
34. Охарактеризуйте порядок ведения кассовых операций.
35. Перечислите формы безналичных расчетов.
36. Охарактеризуйте порядок возврата денежных сумм гостю.
37. Расскажите про автоматизированную обработку данных в службе приема и размещения.
38. Охарактеризуйте конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.
39. Перечислите особенности работы с постоянными и VIP гостями, комплименты VIP гостям.
40. Охарактеризуйте порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.
41. Охарактеризуйте принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.
42. Охарактеризуйте информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.
43. Расскажите про служба ночного аудита: назначение и основные функции.
44. Перечислите правила выполнения ночного аудита.
45. Перечислите правила работы с информационной базой данных гостиницы.
46. Перечислите виды отчетной документации.
47. Охарактеризуйте алгоритм выписки гостей из гостиницы.
48. Охарактеризуйте алгоритм проведения ночного аудита.
49. Охарактеризуйте алгоритм поселения, переселения и подселения гостей.
50. Охарактеризуйте требования к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы.

Критерии оценки

2 балла	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации или в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искавшие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
1 балл	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
Менее 1 балла	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Кейс задачи

Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей

Ситуация 1. Прибывший гость отказывается от забронированного ранее номера ввиду отсутствия достаточных денежных средств и просит поселить его вместе с ранее прибывшим коллегой, который проживает в двухместном номере. Коллега не возражает. Ваши действия.

Ситуация 2. Прибыла туристическая группа в составе 15 человек. Некоторые из прибывших туристов просят поселить их вместе, в двухместные номера, в то время согласно ранее предварительной заявке от турфирмы они должны проживать в одноместных номерах. И те и другие есть в наличии. Ваши действия.

Ситуация 3. Только что прибывшие гости отказываются от предоставленного им номера, поскольку им не нравится вид из окна, и просят переселить их в другой номер. Ваши действия.

Ситуация 4. Прибыл vip-гость, постоянный клиент вашего отеля. Вы ищите в системе забронированный для него номер и не обнаруживаете его. Очевидно, что произошла какая-то ошибка. Но гость стоит у стойки в полной уверенности, что его сейчас проводят в забронированный для него номер. При этом свободного номера той категории, который обычно для него бронируют, нет. Ваши действия.

Ситуация 5. К вам обращается иностранный гость отеля с просьбой помочь ему поменять дату вылета. На руках у гостя – электронный билет зарубежной авиакомпании. Ваши действия.

Ситуация 6. Туристическая группа, проживающая в вашем отеле, решила сверх программы посетить музей, который находится в 50 км от города, и обращается к вам с просьбой помочь. Ваши действия.

Ситуация 7. Vip-гость, который должен был сегодня вечером уехать на поезде и имеет на руках железнодорожный билет, решил лететь самолетом утром следующего дня, но у него нет времени заниматься билетами. Ваши действия.

Ситуация 8. Гости отеля – семья с двумя детьми (3 и 10 лет) неожиданно получили приглашение от родственников, которые живут в 150 км от города, где находится ваш отель. Гости в вашем городе первый раз и обращаются к вам за советом, как лучше добраться. Ваши действия.

Ситуация 9. К вам обращается компания, которая забронировала места в вашем отеле для 10 участников международной конференции с просьбой организовать встречу-проводы. Все участники прибывают в один день, но в разное время. Никто из участников не владеет русским языком. Ваши действия.

Ситуация 10. Ваш отель предоставляет транспорт для встречи гостей из 15 человек в аэропорту. За несколько часов до предполагаемого прилета выясняется, что указанным рейсом прилетают 10 человек. Трое прилетают на час позже основной группы, другим рейсом. А еще двое – придут поездом. Ваши действия.

Ситуация 11. Vip-гостю, который проживает в вашем отеле с супругой, требуется автотранспорт на целый день. Кроме того, он просит предоставить автотранспорт своей супруге для поездок по магазинам и осмотра достопримечательностей. Ваши действия.

Ситуация 12. Гость вашего отеля заранее заказал автотранспорт для встречи в аэропорту на определенное время. Однако из-за аварии на дороге и возникших серьезных пробок заказанный им автомобиль сможет прибыть в аэропорт на 2 или 3 часа позже. Ваши действия.

Критерии оценки:

Max 1 балл	Соответствие решения сформулированным в кейсе вопросам
Max 1 балл	Глубина проработки проблемы (Обоснованность решения, наличие альтернативных вариантов, прогнозирование возможных проблем, комплексность решения)

Тестовые задания по курсу

Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями

1. Выберите функции, выполняющиеся службой приема и размещения:
 - а) снабжение гостиниц всем необходимым для поддержания ее жизнедеятельности.
 - б) регистрация клиентов и предоставление гостям необходимой информации.
 - в) обслуживание гостей в ресторанах и барах
 - г) обслуживание номерного фонда гостиницы.
2. Укажите должность сотрудника службы приема и размещения, выполняющего операции внесения в счета клиентов оплаты за покупки, совершенные в течение дня.
 - а) ночной аудитор
 - б) кассир
 - в) ресепшенист.
3. Укажите какие способы оплаты допускаются в гостинице?
 - а) наличными в иностранной валюте
 - б) кредитными картами
 - в) письмом
 - г) облигацией.
4. Восстановите правильный порядок обслуживания гостей
 - а) размещение в номере
 - б) бронирование категории номера
 - в) регистрация гостя по прибытии.
 - г) оплата за номер и дополнительные услуги.
 - д) выписка гостя.
5. Выберите услуги, которые предоставляют носильщики гостям
 - а) доставка багажа к месту проживания гостей
 - б) доставка цветов в номер
 - в) предоставление наиболее интересной информации о гостинице, ее безопасности
 - г) помощь служащим парковки автомобилей.
6. Укажите службу в гостинице, которая подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, портье, консьержа.
 - а) служба обслуживания
 - б) служба бронирования
 - в) служба приема и размещения
 - г) поэтажная и хозяйственная служба.
7. Выберите документы, по которым возможно поселение в гостиницу
 - а) пенсионное удостоверение
 - б) регистрационный талон
 - в) свидетельство о рождении
 - г) российский паспорт.
8. Реорганизуите следующий список людей и действий в логический поток от начала до окончания процесса прибытия гостя
 - а) выбор категории номера
 - б) установление платежеспособности гостя
 - в) предварительное бронирование номера
 - г) дежурный, паркующий автомобиль.
 - д) назначение номера

- е) швейцар
 - ж) регистрационная карта
 - з) размещение гостя.
9. Перечислите стадии телефонного разговора
- а) прием информации
 - б) прием телефонного звонка
 - в) прием звонка и телефонограммы.
 - г) соединение с номером гостя.
10. Укажите действия, необходимые для выполнения приема информации
- а) сообщить информацию в службу безопасности
 - б) записать информацию в специальные бланки
 - в) повторить записанную информацию.
11. Укажите, чем должна пользоваться телефонистка для приема и передачи сообщений по телефону
- а) журналом регистрации звонков
 - б) алфавитный список гостей с указанием номеров, где они проживают
 - в) алфавитный список сотрудников с номерами домашних телефонов
 - г) адреса и телефоны гостиниц города
 - д) курсы обмена валют.
12. Укажите, что должна содержать телефонограмма
- а) дату и время звонка
 - б) стоимость звонка
 - в) фамилию и имя звонившего
 - г) разборчивую подпись лица принявшего информацию.
13. Какие параметры влияют на формирование службы приема и размещения
- а) число номеров
 - б) число сотрудников
 - в) категория гостиницы
 - г) сегмент клиентов.
14. Укажите требования, предъявляемые к персоналу гостиницы
- а) пройти профессиональную подготовку
 - б) знание компьютера и специализированных программ
 - в) медицинские требования.
 - г) не заниматься посторонними делами на рабочем месте
 - д) поведение и внешний вид
 - е) униформа.
15. Выберите ошибки, допускающие из-за отсутствия интереса в телефонном общении
- а) долгие паузы для поиска документов
 - б) отсутствие обращения к собеседнику
 - в) излишнее внимание к второстепенному в ущерб главному
 - г) плохое владение своими чувствами.

Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.

1. Перечислите подходы к организации дополнительных услуг в отеле
- а) привлечение клиентов и формирование их лояльности
 - б) внешние и внутренние условия организации дополнительных услуг
 - в) получение прибыли от дополнительных услуг
 - г) инновационных подход.
2. Укажите, что должно быть прописано в соглашении при заключении договора на гостиничное обслуживание

- а) порядок и сроки оплаты
 - б) перечень должностных лиц, ответственных за регистрацию
 - в) виды услуг и их стоимость
 - г) срок проживания в гостинице.
3. Выберите из представленного списка категории гостей, которые могут оказаться у стойки приема и размещения
- а) повторные гости
 - б) семьи
 - в) нежелательные гости
 - г) молодожены.
4. Выберите услуги, относящиеся к бытовым услугам
- а) заказ билетов и экскурсий
 - б) сауна, турецкая баня
 - в) заказ такси
 - г) продажа сувениров, подарков, книг
 - д) визовая поддержка.
5. Укажите виды дополнительных услуг
- а) включенные в стоимость номера
 - б) бесплатные
 - в) услуги, предоставляемые за отдельную плату.
6. Укажите автоматизированную систему, построенную на базе трансформера «1С: Предприятие»
- а) эдельвейс
 - б) синимекс
 - в) невский портъе
 - г) интеротель.
7. Выберите параметры, влияющие на выбор автоматизированной гостиничной системы.
- а) параметры номерного фонда
 - б) расчетный час, ночной аудит
 - в) время оформления гостя, работа с группами
 - г) индивидуальные особенности гостиницы
 - д) счет гостю, работа с кассовым аппаратом.
8. Укажите критерии организации дополнительных услуг
- а) грамотное руководство организацией дополнительных услуг
 - б) привлечение дополнительных клиентов
 - в) получение ощутимой прибыли от дополнительных услуг
 - г) оправданность и целесообразность.
9. Меню со свободным выбором блюд – это меню, в котором
- а) указывают порционные блюда с индивидуальной ценой на каждое
 - б) не проставлены цены
 - в) фирменные и заказные блюда, готовят по заказу гостей.
10. Выберите из предложенного перечня обязательные услуги
- а) включенные в стоимость номера
 - б) бесплатные
 - в) услуги, предоставляемые за дополнительную плату.
11. Какие из перечисленных услуг относятся к техническим услугам
- а) бронирование через интернет
 - б) ксерокопирование, ламинирование документов
 - в) распечатка газет и доставка в номера
 - г) международная связь

д) предоставление сейфов.

12. Укажите, что потребует гость при обнаружении недостатков оказанной услуги

- а) безвозмездного устранения недостатков
- б) бесплатного проживания
- в) уменьшить цену за оказанную услугу
- г) бонусную карту на обслуживание в spa-салоне.

13. Укажите способы предоставления услуги питания

- а) бесплатное питание
- б) самообслуживание
- в) питание, предоставляемое за дополнительную плату.

14. Укажите виды гостиничных пакетов

- а) круглогодичные
- б) зимний пакет
- в) пакет выходного дня.

15. На какие классы делятся автоматизированные системы управления в отелях

- а) системы службы приема и размещения, управления коммерческим отделом, управления кассовыми аппаратами, интернет-бронирование, управление финансово-хозяйственной деятельностью
- б) системы службы приема и размещения, управления потоками, управления коммерческим отделом, управления кассовыми аппаратами, интернет-бронирование
- в) системы службы приема и размещения, управления потоками, управления коммерческим отделом, управления кассовыми аппаратами, работа с жалобами клиентов, управления складами, поставщиками.

16. Укажите информацию, содержащуюся в карте гостя

- а) фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания, национальность, курящий или некурящий номер
- б) фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания
- в) фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания, национальные особенности, привычки, образ жизни, курящий или некурящий номер.

17. Укажите, на чем основаны программы вознаграждения постоянного клиента

- а) система накопления очков
- б) система покупки услуг
- в) система взаимного обмена льготами.

18. Укажите задачи, которые позволяет решать модуль автоматизации службы портье

- а) контроль предоставленных услуг
- б) контроль состояния номерного фонда
- в) периодичность
- г) контроль загрузки гостиницы.

19. Укажите рекомендации, которые необходимо учитывать при создании программ повышения лояльности клиентов

- а) продуманная система маркетинга
- б) усиливать брендами партнеров
- в) правильно выбирать призы участнику программы.

20. Выделите критерии выбора современных систем

- а) функциональность, дружелюбный интерфейс, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, использование современных аппаратных и программных средств
- б) функциональность, дружелюбный интерфейс, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, возможность оплаты переводом и наличие сопроводительной документации

в) функциональность, дружелюбный интерфейс, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, использование различных видов оплат.

Тема 3.2. Организация ночного аудита

1. Какие из следующих функций относятся к обязанностям ночного аудита

- А) проверка платежеспособности гостя
- Б) проверка счетов по оплате услуг, оказанных гостям за день
- В) предотвращение утечек информации
- Г) ведение параллельного учета.

2. От каких факторов зависит продолжительность аудиторской работы

- А) размер гостиницы
- Б) ручной аудит
- В) аккуратность оперативного персонала
- Г) автоматизированный аудит.

3. Какая из обязанностей ночного портье встречается только в малых отелях

- А) проверка суточного отчета гостиницы
- Б) собирает листы заказы завтраков в номер
- В) обход здания
- Г) ведение параллельного учета.

4. Проверяя счета гостей по оплате услуг, на что необходимо обращать внимание ночному портье

- А) суточный отчет гостиницы
- Б) правильность применения прейскурантов цен на услуги
- В) журнал регистрации обращений клиентов отеля с пожеланиями
- Г) формы первичной документации.

5. В каких случаях составляется отчет наличности

- А) в случае ночного аудита
- Б) при смене кассиров
- В) если клиент отказывается платить за услугу.

6. Выберите из представленного списка шаги автоматизированной процедуры ночного аудита

- А) начисление за проживание
- Б) архивировать регистрационные карты гостей
- В) продление календаря наличия комнат
- Г) поддержание системы
- Д) реорганизация данных в системе.

7. Эффективная коммуникация – это

- А) совершенный сервис, признание гостей, прибыль от продаж
- Б) координация работы служб гостиницы
- В) ключ к совершенному сервису и высокому качеству обслуживания гостей.

8. Укажите, что входит в ежедневное оперативное совещание службы

- А) текущая и перспективная загрузка
- Б) обзор информации о заездах
- В) обсуждение деталей встречи гостей в аэропорту
- Г) проведение конференций, семинаров.

9. Укажите, нумеруются ли страницы журнала передачи смены

- А) да
- Б) нет
- В) не знаю.

10. Укажите, сколько времени должна храниться специальная форма по итогам совещания

- А) полгода
- Б) один год
- В) три года.

11. Укажите, что позволяют бухгалтерские системы в работе ночного аудита

- А) оперативно управлять счетами гостей
- Б) сформировать отчет обо всех суммах задолженности гостиницы
- В) повысить эффективность проведения операций по счетам
- Г) подводить баланс счетов гостей.

12. Укажите, какие виды аудита бывают в зависимости от технической оснащенности гостиницы

- А) неавтоматизированный
- Б) полуавтоматизированный
- В) ручной
- Г) автоматизированный
- Д) смешанный.

13. Укажите, какой счет оформляется ежедневно хозяйственной службой и передается в службу приема для сверки данных

- А) отчет занятых и освободившихся номеров
- Б) отчет о статусах номеров
- В) отчет заездов на текущую дату
- Г) отчет номеров для показа в течение дня.

14. Укажите, с какими службами должен связаться портье, если гость выезжает и собирается расплатиться за проживание

- А) вспомогательная
- Б) служба Room-сервиса
- В) хозяйственная
- Г) служба, отвечающая за мини-бар.

Критерии оценки:

3 балла	от 81 до 100 %
2 балла	от 70 до 80 %
1 балл	от 60 до 69%

Темы дискуссий

Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения

1. Корпоративная этика. Внешний вид сотрудника как часть фирменного стиля гостиницы.
2. Правила делового этикета при взаимодействии с гостями и коллегами.
3. Организация работы службы консьерж и услуги батлера.

Критерии оценки:

2 балла	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации или в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
1 балл	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
Менее 1 балла	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
Высшего образования
**Нижегородский государственный инженерно-экономический университет
(ГБОУ ВО НГИЭУ)**

Институт Транспорта сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРДАЮ:
Проректор по учебной работе
Ж.В. Касимова
«____» _____ 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине «**Коммуникация в профессиональной деятельности**»
по специальностям: **43.02.14 «Гостиничное дело»** (специалист по гостеприимству)
курс: 4
семестр: 7
форма обучения: очная

Воротынец
2019 г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ИСТОРИЯ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины «Коммуникация в профессиональной деятельности» является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Программа направлена на формирование следующих общекультурных компетенций:

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

Программа учебной дисциплины «Коммуникация в профессиональной деятельности» может быть использована в дополнительном профессиональном образовании социально-экономической направленности.

Форма итоговой аттестации-дифференцированный зачет.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина «Коммуникация в профессиональной деятельности» относится к дисциплинам общепрофессионального цикла

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Цель: овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами.

В результате изучения учебной дисциплины «Коммуникация в профессиональной деятельности» обучающийся должен **уметь:**

- анализировать ситуации общения;
- ставить задачи профессионального и личностного развития;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения;
- находить пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне ее;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
- ориентироваться в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с ее учетом;
- эффективно взаимодействовать в команде;
- взаимодействовать со структурными подразделениями образовательной организации, с которыми обучающиеся входят в контакт;

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

- теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению;
- способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций;
- правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации.
- проблемы межличностного взаимодействия и коммуникативные барьеры;
- взаимосвязь общения и деятельности;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

1.4. Количество часов, отведенных на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 44 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 42 часа; самостоятельной работы обучающегося 2 часа.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	44
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	42
в том числе:	
Практическое занятие	42
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	2
<i>Промежуточная аттестация в форме - диф.зачета</i>	*

2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины «Коммуникация в профессиональной деятельности»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
РАЗДЕЛ 1. Введение в основы теории коммуникации			
Тема 1.1. Введение.	Практическое занятие № 1. Понятие коммуникация. Сущность коммуникации. Роль коммуникации в информационном обществе.	2	2
РАЗДЕЛ 2. Коммуникация: виды и функции			
Тема 2.1. Коммуникационный процесс, его основная цель	Практическое занятие № 2. Коммуникационный процесс, его основная цель. Виды коммуникаций в организациях. Критерии классификации видов. Характеристика понятия «деловая коммуникация». Функции коммуникации. Основные институты документной коммуникации. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации.	2	2
РАЗДЕЛ 3. Специфика деловой коммуникации			
Тема 3.1. Основы деловой этики.	Практическое занятие № 3. Основы деловой этики. Профессиональная этика. Коммуникации в деловой и профессиональной сфере.	2	2
	Практическое занятие № 4. Виды деловых бесед и особенности их организации и проведения. Стили публичной коммуникации.	2	2
Тема 3.2. Коммуникативные функции	Практическое занятие № 5. Коммуникативные функции: профессионально-деловая, познавательная, педагогическая, управленческая, самоутверждения, самореализации личности.	2	2
Тема 3.3. Коммуникационные действия и умения, их формы	Практическое занятие № 6. Коммуникационные действия и их формы. Виды, уровни и формы коммуникационной деятельности. Коммуникативные умения. Формы деловых коммуникаций.	2	3
РАЗДЕЛ 4. Специфика вербальной и невербальной коммуникации			
Тема 4.1 Вербальная (письменная и устная) и невербальная профессиональная коммуникация.	Практическое занятие № 7. Вербальная (письменная и устная) и невербальная профессиональная коммуникация.	2	2
	Практическое занятие № 8. Вербальные средства коммуникации. Коммуникационная деятельность и общение. Техника выражения мыслей.	2	2
	Практическое занятие № 9. Причины, затрудняющие передачу информации. Виды замечаний и приемы их нейтрализации.	2	2
Тема 4.2. Коммуникативные барьеры	Практическое занятие № 10. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический.	2	3

Тема 4.3. Психологические барьеры	Практическое занятие № 11. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций, характера, темперамента.	2	2
РАЗДЕЛ 5. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности			
Тема 5.1. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности	Практическое занятие № 12. Учет типа темперамента в деловых коммуникациях. Проявление особенностей характера в деловых коммуникациях. Учет возрастных особенностей личности. Учет национальных особенностей личности. Психологические типы деловых партнеров.	4	2
РАЗДЕЛ 6. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере			
Тема 6.1. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере	Практическое занятие № 13. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта.	2	2
	Практическое занятие № 14. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Предупреждение конфликтов. Методы управления конфликтами. Возможности управления конфликтной ситуацией.	2	2
РАЗДЕЛ 7. Имидж делового человека			
Тема 7.1. Понятие и функции имиджа в общении. Имидж как средство деловой коммуникации	Практическое занятие № 15. Структура, виды имиджа. Формирование положительного имиджа делового человека. Ценностные функции имиджа. Современная типология имиджа. Модели поведения.	2	2
	Практическое занятие № 16. Телесный имидж. Внешний вид. Тактика общения. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации.	2	2
РАЗДЕЛ 8. Деловые коммуникации и этикет			
Тема 8.1. Этикет как технология делового общения	Практическое занятие № 17. Особенности делового этикета. Этика деловых отношений с коллегами, подчиненными и руководством. Деловые переговоры.	2	2
Тема 8.2. Этические аспекты использования сети интернет и ведения телефонных переговоров.	Практическое занятие № 18. Этические аспекты использования сети Интернет в деловых отношениях. Этикет телефонных разговоров, его особенности и отличия по ведению.	2	2
Тема 8.3. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.	Практическое занятие № 19. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.	2	2
	Самостоятельная работа: подготовка к диф.зачету	2	3
Дифференцированный зачет		2	3
ВСЕГО ЧАСОВ ЗА 7 СЕМЕСТР (ПО КУРСУ): практические занятия-42 часа, самостоятельная работа-2 часа.		44ч	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета, оснащенного оборудованием: доской учебной, рабочим местом преподавателя, столами, стульями (по числу обучающихся), техническими средствами.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы Основная литература

1. Томашевская, К. В. Речевая коммуникация в туристской сфере. / К. В. Томашевская – М.: ИЦ «Академия», 2012. – 240с.

Дополнительная литература:

2. Потапова Р.К. Речевая коммуникация: от звука к высказыванию/ Потапова Р.К., Потапов В.В.— М.: Языки славянской культуры, 2012.— 461 с. // ЭБС «IPRbooks» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/35694.html>
3. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие /И.П.Кошечкина, А.А.Канке. – М.: ИД «Форум»: ИНФРА – М, 2014. -304с.

3.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Речевые дистанции и табу [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.ido.rudn.ru/ffec/rlang/rl7.html>
2. Правила Трепалки [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://4pda.ru/forum/index.php?showtopic=38703>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, рефератов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Занятия	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Студент должен знать: - теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; - цели, функции, виды и уровни общения; - механизмы взаимопонимания в общении; - методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании	Тема 2.1. Коммуникационный процесс, его основная цель Тема 3.2. Коммуникативные функции Тема 4.1 Вербальная (письменная и устная) и невербальная профессиональная коммуникация. Тема 3.3. Коммуникационные действия и умения, их формы	Дискуссия Дискуссия Дискуссия Собеседование

влияния на партнеров по общению; -способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций; - правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации. - проблемы межличностного взаимодействия и коммуникативные барьеры; - взаимосвязь общения и деятельности; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Тема 6.1. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере Тема 8.1. Этикет как технология делового общения Тема 4.2. Коммуникативные барьеры Тема 8.3. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия. Тема 3.1. Основы деловой этики. Тема 5.1. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности Тема 6.1. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере	Полемика Собеседование Собеседование Эссе Собеседование Собеседование Полемика
Студент должен уметь: - анализировать ситуации общения; - ставить задачи профессионального и личностного развития; - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения; - находить пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне ее; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Тема 5.1. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности Тема 2.1. Коммуникационный процесс, его основная цель Тема 3.3. Коммуникационные действия и умения, их формы Тема 6.1. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере Тема 5.1. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности	Собеседование Собеседование Собеседование Полемика Собеседование

- ориентироваться в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с ее учетом; - взаимодействовать со структурными подразделениями образовательной организации, с которыми обучающиеся входят в контакт	Тема 8.3. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.	Эссе
	Тема 8.3. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.	Эссе

**Взаимосвязь компетенций с учебным материалом
и вопросами итогового контроля знаний студентов**

Компетенции	Темы	Формы и методы контроля и оценки компетенции.
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Тема 8.3. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.	Эссе

**5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРАКТИВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ
ПРОВЕДЕНИИ ЗАНЯТИЙ**

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид занятия	Используемый метод
1	Тема 2.1. Коммуникационный процесс, его основная цель	2	Практическое занятие № 2. Коммуникационный процесс, его основная цель.	Дискуссия
2	Тема 6.1. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере	2	Практическое занятие №14. Динамика конфликта.	Полемика
3	Тема 8.3. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия	2	Практическое занятие № 19. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.	Эссе
4.	Тема 3.2. Коммуникативные функции	2	Практическое занятие № 4. Виды деловых бесед и особенности их организации и проведения	Дискуссия
5.	Тема 4.1 Вербальная (письменная и устная) и невербальная профессиональная коммуникация.	2	Практическое занятие № 9. Причины, затрудняющие передачу информации. Виды замечаний и приемы их нейтрализации.	Дискуссия
Итого процент занятий, проводимых в интерактивных формах 23%				

Итоговый контроль проводится в форме Диф.зачет . Для подготовки к ответу дается не менее 30 минут.

При этом оценка знаний студентов осуществляется в балльно-рейтинговой системе учетом:

- текущего контроля
- работы на практических занятиях (выполнение практических работ, ответы на устные вопросы);
- рубежного контроля (тестирование);
- итогового контроля (диф.зачет).

Распределение максимальных баллов по видам контроля

Вид контроля	Баллы
Текущий контроль:	70 баллов
Посещение занятий (1 балл за 1 занятие)	21 баллов
Выполнение всех практических работ (1 балла за 1 работу, всего 19 занятий)	19 баллов
Текущая оценка знаний (участие в дискуссиях, конференциях, написание эссе)	15 баллов
Рубежный контроль (тестирование по разделам дисциплины)	15 баллов
Итоговый контроль (Диф.зачет)	30 баллов
Теоретический вопрос № 1	15 баллов
Теоретический вопрос № 2	15 баллов
Максимум:	100 баллов

Оценка знаний по 100-балльной шкале организуется следующим образом:

- «Отлично» - От 86 до 100 Баллов.
- «Хорошо»- 71 - 85 баллов
- «Удовлетворительно»- 51-70 баллов.
- «Неудовлетворительно» - менее 51 баллов

Приложение А

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра *«Сервис»*

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры

«___» _____ 201__ г., протокол № ___

Заведующий кафедрой

Е. В. Ильичева

ФОНД

ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

«Коммуникация в профессиональной деятельности»

43.02.14 «Гостиничное дело» (специалист по гостеприимству)

Воротынец

2019 г.

35

5. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)													
	Тема 1.1.	Тема 2.1	Тема 3.1	Тема 3.2	Тема 3.3	Тема 4.1	Тема 4.2	Тема 4.3	Тема 5.1	Тема 6.1	Тема 7.1	Тема 8.1	Тема 8.2	Тема 8.3
ОК-5	+	+	+	+	+	+	+	+						

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций*					
		Текущий контроль				Промежуточная аттестация	Итого
		Дискуссия	Полемика	Эссе	Тест	Диф.зачет	
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать: устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста Уметь: осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста Владеть: навыками устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	1	1	2	1	5	10

Критерии оценивания компетенций:

№	Код контролируемой и наименование компетенции	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
1	ОК-5	Не развиты способности воспроизводить и объяснять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Хорошо развиты способности воспроизводить устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
		Не развиты способности осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Слабо развиты способности осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Хорошо развиты способности осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	С высокой степенью научной точности и полноты осуществляет устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
		Не владеет навыками устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Слабо развиты владения навыками устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Хорошо развиты способности владения навыками устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	С высокой степенью научной точности и полноты владеет навыками устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

Вопросы к диф.зачету

по дисциплине «Коммуникация в профессиональной деятельности»

1. Расскажите о структуре и средствах общения.
2. Перечислите стили общения.
3. Расскажите о механизмах и принципах общения.
4. Перечислите коммуникативные барьеры и правила их преодоления.
5. Дайте понятие типам конфликтогенов.
6. Дайте понятие конфликтам и их классификации.
7. Назовите стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
8. Перечислите составляющие речевой культуры.
9. Назовите виды слушания. Ошибки слушания. Правила продуктивного слушания.
10. Перечислите классификации невербальных средств общения.
11. Охарактеризуйте кинесические, такесические, проксемические средства.
12. Дайте понятие и виды деловой беседы.
13. Перечислите этапы, принципы и правила проведения деловой беседы.
14. Назовите коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
15. Дайте понятие видам деловой беседы.
16. Расскажите об особенностях ведения деловой дискуссии.
17. Расскажите о правилах подготовки и проведения совещания.
18. Назовите психологические особенности деловых переговоров.
19. Перечислите правила подготовки и проведения совещания.
20. Перечислите базовые правила телефонного общения.
21. Расскажите о наиболее распространенных ошибках в телефонном общении.
22. Назовите психолого-дидактические принципы речевого воздействия при публичном выступлении.
23. Назовите методику, технику и языковые средства организации публичного выступления.
24. Назовите особенности речевого этикета деловой переписки.
25. Расскажите об основных разновидностях, требованиях к оформлению делового письма.

Критерии оценки

5-4 балла	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации или в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
3 балла	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов.
Менее 2 баллов	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»
Дискуссия

1. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
2. Виды деловой беседы, их стратегия и тактика.
3. Типы собеседников, соотношение их речевых и социальных
4. Речевой этикет в деловом общении.

Критерии оценки

1 балл	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации или в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
0,5 балла	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
Менее 0,5 балла	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

«Полемика»

1. Понятие динамики и периодов развития конфликта
2. Основные стадии развития конфликта.
3. Формы эскалации конфликта
4. Описание этапов развития конфликта
5. Отражение динамики конфликта в фазах развития

Критерий оценивания:

Критерий	Балл
Студент выступает с проблемным вопросом	0,25
Высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы оппонентов	0,25
Демонстрирует предварительную информационную готовность к обсуждению	0,25
Грамотно и четко формулирует вопросы к выступающему	0,25
Итоговый максимальный балл	1

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

Эссе

1. Управленческое взаимодействие и его формы (коммуникационные структуры в управлении)
2. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия
3. Психология управленческого взаимодействия

№	Критерий оценки	Баллы
1	Чёткость постановки проблемы в рамках заявленной темы	2
2	Эрудиция: знание и логическое изложение фактического материала, знакомство с именами известных историков (особо приветствуется знание основных положений концепций классиков исторической мысли)	
3	Понимание отличия между источниками и историографическим материалом	
4	Понимание отличий между учебным, публицистическим, научно-популярным и научным текстами	
5	Умение вычленять причинно-следственные связи. Способность анализировать исторические знания	
6	Умение формулировать выводы и приводить конструктивные аргументы в их поддержку	
7	Проявление творческого и самостоятельного мышления	
8	Наличие навыков владения литературным языком. Стиль и форма изложения материала	

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

Фонд тестовых заданий

1. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это процесс:
 - а) общения +
 - б) понимания
 - в) восприятия
2. Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль:
 - а) приспособления
 - б) конкуренции +
 - в) компромисса
3. Прямое деловое общение характеризуется:
 - а) ответными реакциями собеседников
 - б) общением в пределах видимости
 - в) непосредственным речевым контактом +
4. Во многих случаях, имидж – это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:
 - а) модели поведения +
 - б) заинтересованности в отношениях с другими
 - в) способности к общению
5. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:
 - а) наиболее сложной проблеме
 - б) вновь возникших вопросах
 - в) том, что связывает партнеров +
6. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:
 - а) допускает возражения
 - б) уверенно держит бразды правления +
 - в) ищет поддержку среди коллег
7. Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и:
 - а) вежливости
 - б) привлекательном имидже
 - в) деловой обязательности +
8. Цель формального приема в начале переговоров:
 - а) создать атмосферу взаимопонимания +
 - б) высказать точку зрения своей стороны
 - в) выслушать точку зрения партнеров
9. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков – это проявление принципа:
 - а) сознательности
 - б) постепенности
 - в) терпимости +
10. Коммуникативная сторона общения:
 - а) взаимопонимание участников общения
 - б) обмен информацией между людьми +
 - в) организация взаимодействия между людьми
11. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы:

- а) избегать конфронтации +
 - б) избегать личных оскорблений
 - в) мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию
12. Термин «этика» ввел:
- а) Сократ
 - б) Аристотель +
 - в) Демокрит
13. Повторение собеседником вашего вопроса – это вопросы:
- а) однополюсные +
 - б) риторические
 - в) зеркальные
14. Этика – это философская дисциплина, изучающая:
- а) развитие человеческого общества
 - б) внутреннюю природу человека
 - в) мораль и нравственность +
15. Видение себя глазами партнера по общению – это:
- а) рефлексия +
 - б) отчуждение
 - в) идентификация
16. Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы:
- а) однополюсные
 - б) информационные +
 - в) для ориентации
17. Эмпатия – это постижение эмоционального состояния человека в форме:
- а) размышлений
 - б) взаимодействия
 - в) сопереживания +
18. Деловая этика представляет собой:
- а) личное поведение человека
 - б) совокупность принципов поведения людей +
 - в) деловые отношения предпринимателей
19. Альтернативные вопросы предоставляют не более ... вариантов выбора:
- а) пяти
 - б) двух
 - в) трех +
20. Теория речи, искусство речи и ораторское мастерство – области знаний, которые охватывает понятие:
- а) “интроверсия”
 - б) “риторика” +
 - в) “лингвистика”
21. Термин «коммуникация» прежде всего употребляется в смысле:
- а) специфической формы взаимодействия людей в трудовой деятельности +
 - б) хозяйственных сооружений
 - в) транспортной инфраструктуры
22. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:
- а) афоризмы
 - б) вульгаризмы +
 - в) эпитеты
23. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:
- а) эпитизмы
 - б) афоризмы

в) варваризмы +

24. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:

а) эпитизмы

б) жаргонизмы +

в) афоризмы

25. Примером письменного койне как языка средневековой науки является:

а) английский язык

б) немецкий язык

в) латынь +

26. Модель, которая трактует эффект воздействия маркетинговых коммуникаций с точки зрения трех фаз отношений потребителя к продукту, называется моделью:

а) простого воспроизводства

б) «иерархии эффектов» +

в) реализации

27. Разрушение коммуникаций Винер назвал:

а) энтропией +

б) антропией

в) интропией

28. Любое вербальное и невербальное общение как минимум двух людей называют:

а) диалогом

б) трансакциями

в) трансактами +

29. Совокупность норм литературного произношения называют:

а) орфографией

б) синонимом

в) орфоэпией +

30. Языковое оформление мысли без ее высказывания называют такой речью:

а) прямой

б) внутренней +

в) наружной

При проведении тестирования оценка результатов проводится следующим образом:

- 1 балл - 80-100 %

- 0.5 балла - 65-79 %

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ МОДУЛЕЙ

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**Нижегородский государственный инженерно-экономический университет
(ГБОУ ВО НГИЭУ)**

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра Сервиса

Утверждаю:
Проректор по учебной работе
Ж. В. Касимова
«20» июня 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы приема и размещения**

специальность 43.02.14 «Гостиничное дело» (квалификация «специалист по гостеприимству»)
базовая подготовка

курс 3
семестр 5,6
форма обучения - очная

Воротынец
2019 г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения (ПК):

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

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

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

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
- общения с народами мира, на основе их культурных и этнических традиций.

знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- методы планирования труда работников службы приема и размещения;
- исторические, национальные и религиозные обычаи и традиции народов мира;
- основы этнокультурного общения с представителями различных национальностей, религий и культур;
- основные требования этикета и культуры поведения и особенности их проявления у народов различных регионов мира

уметь:

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

- самостоятельно ориентироваться в проблемах происхождения, истории, традициях, культуры и быта;
- анализировать своеобразие нравов, традиций и обычаев стран и народов мира;
- характеризовать правила поведения в разных странах мира.

1.3. Количество часов на освоение программы

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 466 часов, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 290 часов;
- самостоятельная работа обучающегося 20 часов;
- учебная практика - 72 часа;
- производственная практика – 72 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение студентами видом профессиональной деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование общих компетенций
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося	Экзамен	Учебная практика	Производственная практика
			Всего, часов	В т.ч. практические занятия, часов	В т.ч., курсовая работа, часов	Всего, часов	Всего, часов		
ПК 1.1- 1.3 ОК 1 -ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10	МДК.01.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	202	184	92	34	14	4		
ПК 1.1- 1.3 ОК 1 -ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10	МДК. 01.02. Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения	60	54	54		4	2		
ОК 4, ОК 5, ОК 6	МДК. 01.03. Традиции и обычаи народов мира	54	52	20		2			
ПК 1.1- 1.3 ОК 1 -ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10	Учебная практика (по профилю специальности)	72						72	
ПК 1.1- 1.3 ОК 1 -ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10	Производственная практика	72							72
	Всего:	466	290	166	34	20	6	72	72

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа студентов.	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
5 семестр			
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		202	
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения		56	
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	Содержание	14	1
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания	2	
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.	2	
	Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	2	
	Требования к обслуживаемому персоналу. Функции портье, кассира и консьержа.	2	
	Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	2	
	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.	2	
	Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	2	
	Тематика практических занятий	16	2
	Практическое занятие № 1. Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала	2	
	Практическое занятие № 1. Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала	2	
	Практическое занятие № 2. Технология работы службы приема и размещения с гостями	2	
	Практическое занятие № 2. Технология работы службы приема и размещения с гостями	2	
	Практическое занятие № 3. Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения	2	
	Практическое занятие № 4. Телефонная служба.	2	

	Практическое занятие № 5. Этикет телефонных переговоров.	2	
	Практическое занятие № 5. Этикет телефонных переговоров.	2	
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	Содержание	4	
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей	2	1
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2	
	Тематика практических занятий	20	2
	Практическое занятие № 6. Речевые стандарты при общении с гостями.	2	
	Практическое занятие № 6. Речевые стандарты при общении с гостями.	2	
	Практическое занятие № 7. Правила поведения в конфликтных ситуациях.	2	
	Практическое занятие № 7. Правила поведения в конфликтных ситуациях.	2	
	Практическое занятие № 8. Работа с жалобами гостей.	2	
	Практическое занятие № 8. Работа с жалобами гостей.	2	
	Практическое занятие № 9. Взаимодействие сотрудников службы приема и размещения с гостями.	2	
	Практическое занятие № 9. Взаимодействие сотрудников службы приема и размещения с гостями.	2	
	Практическое занятие № 10. Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем	2	
	Практическое занятие № 10. Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем	2	
	Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 1		2
1. Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы			
2. Составление перечня оборудования службы приема и размещения.			
3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.			
4. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.			
5. Составление эссе об организации службы приёма и размещения			
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.		80	
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	Содержание	12	1
	Проблемы службы приема и размещения.	2	
	Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	2	
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	2	
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	2	
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	2	

	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	2	
	Тематика практических занятий	24	2
	Практическое занятие № 11. Прием, регистрация и размещение гостей в отеле.	2	
	Практическое занятие № 11. Прием, регистрация и размещение гостей в отеле.	2	
	Практическое занятие № 11. Прием, регистрация и размещение гостей в отеле.	2	
	Практическое занятие № 12. Работа с туристскими и корпоративными группами.	2	
	Практическое занятие № 12. Работа с туристскими и корпоративными группами.	2	
	Практическое занятие № 13. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	2	
	Практическое занятие № 13. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	2	
	Практическое занятие № 13. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	2	
	Практическое занятие № 14. Предоставление услуг питания гостям.	2	
	Практическое занятие № 14. Предоставление услуг питания гостям.	2	
	Практическое занятие № 15. Системы и технологии службы приема и размещения.	2	
	Практическое занятие № 15. Системы и технологии службы приема и размещения.	2	
Итого за 5 семестр по МДК 01.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей		92	
6 семестр			
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	Содержание	8	1
	Система контроля доступа в помещения гостиницы.	2	
	Организация хранения личных вещей.	2	
	Процесс поселения в гостиницу.	2	
	Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	2	
	Тематика практических занятий	6	2
	Практическое занятие № 16. Организация хранения личных вещей.	2	
	Практическое занятие № 17. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей.	2	
	Практическое занятие № 18. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	2	
Тема. 2.2. Документация службы приема и размещения.	Содержание	4	1
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2	
	Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя	2	
	Тематика практических занятий	6	2

	Практическое занятие № 19. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения	2	
	Практическое занятие № 19. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения	2	
	Практическое занятие № 19. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения	2	
Тема. 2.3. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	Содержание	12	1
	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	2	
	Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.	2	
	Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.	2	
	Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.	2	
	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.	2	
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	2	
	Тематика практических занятий	8	2
	Практическое занятие № 20. Оформление выезда гостя и процедура его выписки	2	
	Практическое занятие № 20. Оформление выезда гостя и процедура его выписки	2	
	Практическое занятие № 21. Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги	2	
	Практическое занятие № 21. Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги	2	
	Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 2 1. Заполнение и обработка заявок и бланков. 2. Заполнение регистрационной карточки гостя. 3. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами. 4. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу. 5. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей. 6. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.	6	

7.	Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.		
8.	Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.		
9.	Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.		
10.	Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой.		
11.	Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.		
12.	Выполнение курсовой работы.		
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		16	
Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	Содержание	2	1
	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	2	
	Тематика практических занятий	6	2
	Практическое занятие №. 22. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	2	
	Практическое занятие №. 22. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	2	
	Практическое занятие №. 23. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	2	
Тема 3.2. Организация ночного аудита	Содержание	2	1
	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации	2	
	Тематика практических занятий	6	2
	Практическое занятие №. 24. Ночной аудит.	2	
	Практическое занятие №. 24. Ночной аудит.	2	
	Практическое занятие №. 25. Правила выполнения ночного аудита.	2	
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3			
1.	Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.	6	
2.	Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.		
3.	Составить алгоритм проведения ночного аудита.		
4.	Выполнение курсовой работы.		
5.	Подготовка к экзамену		

Курсовая работа	34	
Обоснование актуальности темы курсовой работы, составление плана работы, определение основных направлений исследования	4	
Обоснование актуальности темы курсовой работы, составление плана работы, определение основных направлений исследования	4	
Разработка основных положений первой главы курсовой работы	4	
Разработка основных положений первой главы курсовой работы	4	
Разработка основных положений второй главы курсовой работы	4	
Разработка основных положений второй главы курсовой работы	4	
Формирование основных направлений и разработка мероприятий по совершенствованию работы службы приема и размещения гостей	4	
Формирование основных направлений и разработка мероприятий по совершенствованию работы службы приема и размещения гостей	4	
Защита курсовой работы	2	
Тематика курсовых работ 1. Технология приема и размещения гостей в гостинице 2. Технология регистрации иностранных граждан в российских гостиницах 3. Технология регистрации граждан Российской Федерации и граждан СНГ в гостинице 4. Технология встречи и обслуживания VIP- клиентов гостиницы 5. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. 6. Технология работы с иностранными гостями 7. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности 8. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице 9. Технология работы швейцаров в гостинице 10. Технология работы службы парковки автомобилей в гостинице 11. Технология работы службы консьержей в гостинице 12. Технология работы службы дворецких (батлеров) в гостинице 13. Технология работы с электронными системами записи гостиничных помещений 14. Технология работы ночных аудиторов в гостинице 15. Технология получения оплаты за проживание и предоставление дополнительных платных услуг в гостинице 16. Технология работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг гостям 17. Технология работы бизнес-центра в гостинице 18. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице		

19. Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице 20. Технология работы по предоставлению телекоммуникационных услуг в гостинице 21. Технология работы по организации отдыха и развлечения в гостинице 22. Технология разработки программы лояльности к гостям 23. Технология работы службы телефонных операторов в гостинице 24. Технология работы кассира службы приема и размещения в гостинице 25. Технология работы с жалобами клиентов в гостинице 26. Технология организации стажировки вновь пришедших сотрудников в службу приемки и размещения 27. Технология работы службы guest relation в гостинице			
Промежуточная аттестация		4	
Итого за 6 семестр по МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		110	
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения		60	
5 семестр			
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения	Тематика практических занятий	30	2
	Практическое занятие № 1. Организация приёма, регистрации гостей.	30	
	Практическое занятие № 2. Введение лексики, закрепление в упражнениях	2	
	Практическое занятие № 3. Чтение и перевод текста “The Front Desk of the Hotel”.	2	
	Практическое занятие № 4. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	
	Практическое занятие № 5. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов.	2	
	Практическое занятие № 6. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
	Практическое занятие № 7. Размещение гостей (предоставление номеров).	2	
	Практическое занятие № 8. Выполнение лексических и грамматических упражнений.	2	
	Практическое занятие № 9. Введение и закрепление лексики.	2	
	Практическое занятие № 10. Чтение и перевод текста “Hotel Housekeeping”.	2	
	Практическое занятие № 11. Выполнение упражнений для закрепления лексики.	2	
	Практическое занятие № 12. Развитие навыков устной речи.	2	
	Практическое занятие № 13. Составление диалогов у стойки ресепшюниста.	2	
	Практическое занятие № 14. Практика устной речи.	2	
	Практическое занятие № 15. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены	2	
6 семестр			
	Тематика практических занятий	12	2

Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки	Практическое занятие № 16. Введение и закрепление лексики.	2	
	Практическое занятие № 17. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	2	
	Практическое занятие № 18. Развитие навыков устной речи.	2	
	Практическое занятие № 19. Составление диалогов	2	
	Практическое занятие № 20. Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах.	2	
	Практическое занятие № 21. Выполнение упражнений с использованием лексики. Развитие навыков устной речи.	2	
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	Тематика практических занятий	12	2
	Практическое занятие № 22. Введение и закрепление лексики.	2	
	Практическое занятие № 23. Технологический цикл гостиничного предприятия	2	
	Практическое занятие № 24. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
	Практическое занятие № 25. Изучение стандартов для обслуживания гостей	2	
	Практическое занятие № 26. Развитие навыков устной речи.	2	
	Практическое занятие № 27. Составление диалогов.	2	
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа Чтение основной и дополнительной литературы. Подготовка к экзамену		4	
Промежуточная аттестация		2	
Итого по МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения		60	
МДК 01.03. Традиции и обычаи народов мира		54	
5 семестр			
Введение	Содержание	2	
	«Традиции и обычаи народов мира» как учебный курс. Актуальность изучения дисциплины. Цели и задачи дисциплины.	2	2
Тема 1. Классификация народов мира	Содержание	6	
	Понятие классификации, ее роль и место в изучении обычаев и традиций народов мира.	2	2
	Виды классификации народов мира и их особенности. Географическая классификация: народы Австралии и Океании, народы Азии, народы Америки, народы Африки, Европа.	2	
	Классификация этнических общностей.	2	
	Практические занятия	4	2
	ПЗ № 1. Географическая классификация. Антропологическая классификация.	2	
	ПЗ № 2. Лингвистическая классификация. Хозяйственно-культурная классификация народонаселения.	2	
	Содержание	6	

Тема 2. Традиции и обычаи народов Азии	Становление восточной культуры. Основные черты, религиозные и культурные традиции народов Азии. Особенность формирования традиционных культур Азии.	2	3
	Особенности культуры и тенденции развития этнических и религиозных традиций народов Японии. Сервис в Японии, как выражение обычаев и традиций предков и современных требований развития общества.	2	2
	Истоки развития этнокультурных типов народов Китая. Основные этносы и народности в Китае. Диалектика светского и религиозного в китайской культурной традиции. Современные процессы и тенденции развития национальных традиций.	2	
	Практические занятия	4	3
	ПЗ № 3. Основные черты, религиозные и культурные традиции народов Китая. Буддизм, конфуцианство, даосизм как основа обычаев и традиций китайцев.	2	
	ПЗ № 4. Особенности менталитета японского народа. Консерватизм и развитие китайских традиций и обычаев в современных условиях.	2	
Тема 3. Этикет и обычаи народов Европы	Содержание	6	2
	Многообразие и единство культурных и этнопсихологических черт народов Европы. Особенности европейского региона в географическом, демографическом и этническом отношениях.	2	
	Характеристика процесса культурного развития и складывания наций в Западной Европе.	2	
	Культурно-исторический портрет народов Скандинавии, Прибалтики, Голландии, Германии, Франции, Испании, Италии, Англии и других европейских государств.	2	
	Практические занятия:	4	3
	ПЗ № 5. Современные традиции развития культуры и основные религиозные и светские праздники у народов Западной Европы.	2	
	ПЗ № 6. Особенности организации сервиса в европейских странах.	2	
Тема 4. Традиции и обряды Америки	Содержание	6	2
	Культура и традиции народов Америки. Америка: основные этнокультурные регионы и особенности их развития.	2	
	Эволюция этнического и религиозного самосознания американцев. Специфика формирования и развития обычаев и традиций народов Америки.	2	
	Современная социокультурная ситуация в странах Латинской Америки: особенности материальной и духовной культуры (Мексика, Бразилия, Аргентина).	2	
	Практические занятия:	4	3
	ПЗ № 7. Протестантизм как основа традиций и обычаев американской нации. Роль традиций и обычаев в формировании характера и личности американца.	2	

	ПЗ № 8. Этнопсихологический портрет американца; особенности характера и культуры поведения. Сфера услуг и особенности ее развития.	2	
Тема 5. Этикет и обычаи народов России	Содержание	6	2
	Народы России: основные этнические, психологические и религиозные обычаи и традиции. Генезис традиций отечественной культуры.	2	
	Обычаи и традиции русского народа на разных этапах развития российского общества.	2	
	Возрождение религиозных традиций в современной отечественной культуре.	2	
	Практические занятия:	4	
	ПЗ № 9. Сфера услуг и особенности ее развития в современном российском обществе.	2	
	ПЗ № 10. Дифференцированный зачет	2	
	Самостоятельная работа: Подготовка к дифференцированному зачету	2	
Итого по МДК 01.03. Традиции и обычаи народов мира		54	
Учебная практика		72	
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, отъезжающих). Составление отчета. Дифференцированный зачет		72	
Производственная практика		72	
Виды работ 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. Составление отчета. Дифференцированный зачет.		

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Программа профессионального модуля реализуется на базе учебного кабинета «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» и тренингового кабинета «Службы приема, размещения и выписки гостей».

Оборудование учебного кабинета:

- стойка ресепшн;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- комплекты раздаточного материала к практическим занятиям.

Оборудование тренингового кабинета:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- факс;
- копировальный аппарат;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- сейф;
- место хранения наличности.

Технические средства обучения: мультимедийный проектор, ноутбук.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники

6. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. // ЭБС «IPRbooks» [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/93543.htm>
7. Нейман, С. Ю. Английский язык для индустрии туризма и гостеприимства. English for Tourism and Hospitality. Часть 1 : учебное пособие / С. Ю. Нейман. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2014. — 255 с. // ЭБС «IPRbooks» [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/26676.html>
8. Культура и традиции народов мира. / Мельникова Е.В. – М., 2012. – 305 с. // elibrary.ru: электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=19681599>

Дополнительные источники

1. Ехина М.А. Приём, размещение и выписка гостей: учебник. – М.: Издательский центр Академия, 2014. – 304 с.

1. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 208с.

2. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. - М.: Издательский центр «Академия», 2011. – 224с.

3. Нуреева, Д. Н. English for Service and Tourism (Английский язык. Сервис и туризм) : учебно-методическое пособие / Д. Н. Нуреева. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2014. — 139 с. // ЭБС «IPRbooks» [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/61947.html>

4. Празднично-обрядовая культура в социально-культурном сервисе и туризме. Религиозные праздники, обряды и традиции народов мира / Аврамов А.В. – СПб, 2010. – 146 с. // elibrary.ru: электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=20003885>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые задания, анализ ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

В рамках профессионального модуля запланировано проведение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения».

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

5.1. Контроль и оценка результатов освоения ПМ 01. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. – Планировать потребности службы	иметь практический опыт:	Тестирование, решение

приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. знать: - методы планирования труда работников службы приема и размещения. уметь: - планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; - проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; -выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;	ситуаций, выполнение курсовой работы, дискуссия
ПК 1.2. – Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	иметь практический опыт: - разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; знать: -законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; уметь: -организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;	Тестирование, решение ситуаций, выполнение курсовой работы, дискуссия
ПК 1.3. - Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	иметь практический опыт: - разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; знать: -законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; - уметь: -контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	Тестирование, решение ситуаций, выполнение курсовой работы, дискуссия

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения проверяют у студентов не только сформированности профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций, обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	выбор способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы, оценка устных ответов, тестовых заданий ситуационных задач, курсовой работы, оформления отчета по практике
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	демонстрация поиска и анализа информации, необходимой для выполнения профессиональных задач.	

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня	
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения	
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	демонстрация навыков осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	
ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	демонстрация навыков понимания значимости своей профессии (специальности), сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)	
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	сохранение окружающей среды, ресурсосбережение, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	демонстрация навыков использования профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	

5.2. Контроль и оценка результатов освоения программы учебной практики

Виды работ	Форма контроля	Осваиваемые компетенции
Ознакомление с рабочим местом службы приема, размещения и выписки гостей.	Ознакомление со службой приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала, методами планирования труда работников службы приема и размещения, требованиями к обслуживающему персоналу, функциями портье, кассира и консьержа, организацией рабочего места службы приема и размещения.	ОК 1- ОК 9 ПК 1.1.
Заезд, размещение и регистрация гостей.	Ознакомление с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, видами гостиничных услуг, предлагаемых гостю, основными и дополнительными услугами, предоставляемые гостиницей, процессом поселения в гостиницу, контролем работы сотрудников службы приема и размещения по регистрации и размещению гостей, по охране труда на рабочем месте	ОК 1- ОК 9 ПК 1.2

Обслуживание гостей во время проживания.	Ознакомление со стандартами качества обслуживания при приеме гостей, организацией работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, контролем работы сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей	ОК 1- ОК 9 ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4.
Выезд гостей.	Ознакомление со стандартами качества обслуживания при выписке гостей, контролем работы сотрудников службы приема и размещения по передаче работниками дел при окончании смены	ОК 1- ОК 9 ПК 2.5, ПК 2.6
Подготовка отчета.	Подготовка отчета и презентации	ОК 1- ОК 9 ПК 2.1- ПК 2.6
Дифференцированный зачет	Дифференцированный зачет.	ОК 1- ОК 9 ПК 2.1- ПК 2.6

Аттестация по итогам практики проводится в виде дифференцированного зачета на основании оформленного в соответствии с установленными требованиями письменного отчета, защиты презентации по результатам практики и аттестационного листа студента.

Критерии оценки:

Оценка результатов практики производится по пятибалльной системе. При оценке итогов работы студента на практике учитываются содержание и правильность оформления студентом отчета по практике, качество ответов на вопросы в ходе защиты отчета. Защита отчета по практике представляет собой краткий, 5-8-минутный доклад студента и его ответы на вопросы членов комиссии. Доклад должен быть подготовлен с использованием презентации при помощи программы MS PowerPoint. Презентация должна состоять из 8-9 слайдов, причем первый и последний слайды содержать тему, имя, отчество и фамилию студента и руководителя практики.

Оценка «отлично» - выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему материал учебной практики, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логично его излагающему, в ответе которого тесно связываются теория с практикой. При этом студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, правильно обосновывает принятые решения. Качественно оформлена презентация.

Оценка «хорошо» выставляется твердо знающему материал практики, грамотно и по существу излагающему его, не допускающему существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяющему теоретические положения при описании практических заданий. Презентация оформлена с небольшими недочетами.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность изложения материала и испытывает затруднения в описании практических работ. Презентация не полностью отражает содержание отчета, допущены недочеты в оформлении.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части материала, допускает существенные ошибки, неуверенно с большим затруднением формулирует практические задания. Некачественно оформлена презентация.

5.3. Промежуточная аттестация по ПМ 01. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

Промежуточная аттестация проходит в виде экзаменов по МДК 01.01. «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» и МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения и включает в себя ответы на теоретические вопросы.

Вопросы к экзамену

по МДК 01.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей

1. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания.
2. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.
3. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.
4. Требования к обслуживающему персоналу.
5. Функции портье, кассира и консьержа.
6. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.
7. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.
8. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.
9. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.
10. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.
11. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.
12. Проблемы службы приема и размещения.
13. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ.
14. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.
15. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
16. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.
17. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.
18. Процесс поселения в гостиницу.
19. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.
20. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.
21. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя.
22. Категории гостей.
23. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.
24. Особенности обслуживания VIP-гостей.
25. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.
26. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.
 1. Расчетный час. Час выезда гостей.
 2. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения.
 3. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями.
 4. Оборудование кассового отделения гостиницы.
 5. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».
 6. Подготовка и проведение операций расчета.
 7. Правила оформления счетов.
 8. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.
 9. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов.
 10. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.
 11. Порядок ведения кассовых операций.
 12. Формы безналичных расчетов.
 13. Порядок возврата денежных сумм гостю.
 14. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.
 15. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.

16. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Комплименты VIP гостям.
17. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.
18. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.
19. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.
20. Служба ночного аудита: назначение и основные функции.
21. Изучение правил выполнения ночного аудита.
22. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.
23. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации.
24. Ознакомление с видами отчетной документации.
25. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.
26. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.
27. Составление алгоритма проведения ночного аудита.
28. Заполнение и обработка заявок и бланков.
29. Заполнение регистрационной карточки гостя.
30. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами.
31. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу.
32. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей.
33. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.
34. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.
35. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.
36. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.
37. Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой.
38. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.
39. Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы.
40. Составление перечня оборудования службы приема и размещения.
41. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.
42. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.
43. Классификация средств размещения по уровню комфорта.
44. Международная классификация отелей.
45. Форс-мажорные обстоятельства. Невыполнение условий договора.
46. Программа Mystery Guest. Анонимная оценка выполнения стандартов качества продукции.
47. Организация работы службы консьерж и услуги батлера.
48. Система гостиничных услуг «все включено», «УЛЬТРА все включено».
49. Соответствие ожиданиям в процессе обслуживания в гостинице и стремление их превзойти.

Перечень ситуационных задач к квалификационному экзамену

1. В отель прибыл гость, на которого не было сделано предварительного бронирования. Да и ваш отель он зашел случайно, поинтересоваться – нельзя ли поселиться на две ночи? Ваши действия?

2. Прибывшие в отель гости заселились в забронированные номера, но войдя в номер, поняли, что категория номеров их не удовлетворяет и они хотели бы номера сменить. Ваши действия?

3. В вашем отеле есть свободные номера, но к стоке подходит гость, который для вашего отеля явно нежелателен. Ваши действия?

4. Прибывшие в отель в свадебное путешествие супружеская пара заранее забронировала обычный двухместный номер. Но в отеле есть двухместный номер более высокой категории, который простаивает. Ваши действия?

5. Прибывший гость не говорит по-русски и очень плохо говорит по-английски. Вам необходимо зарегистрировать его в отеле. Ваши действия?

6. Лицо на фотографии в документе, который дает вам гость для регистрации, совсем не похоже на лицо прибывшего гостя, и документ явно просрочен. Ваши действия?

7. Для выполнения всех регистрационных формальностей и регистрации гостя уполномоченными органами ему необходимо оставить паспорт на стойке на 1 ч. Однако гость паспорт оставлять не хочет. Ваши действия?

8. Прибывший гость отказывается от забронированного ранее номера ввиду отсутствия достаточных денежных средств и просит поселить его вместе с ранее прибывшим коллегой, который проживает в двухместном номере. Коллега не возражает. Ваши действия.

9. Прибыла туристическая группа в составе 15 человек. Некоторые из прибывших туристов просят поселить их вместе, в двухместные номера, в то время согласно ранее предварительной заявке от турфирмы они должны проживать в одноместных номерах. И те и другие есть в наличии. Ваши действия.

10. Только что прибывшие гости отказываются от предоставленного им номера, поскольку им не нравится вид из окна, и просят переселить их в другой номер. Ваши действия.

11. Прибыл vip-гость, постоянный клиент вашего отеля. Вы ищите в системе забронированный для него номер и не обнаруживаете его. Очевидно, что произошла какая-то ошибка. Но гость стоит у стойки в полной уверенности, что его сейчас проводят в забронированный для него номер. При этом свободного номера той категории, который обычно для него бронируют, нет. Ваши действия.

12. К вам обращается иностранный гость отеля с просьбой помочь ему поменять дату вылета. На руках у гостя – электронный билет зарубежной авиакомпании. Ваши действия.

13. Туристическая группа, проживающая в вашем отеле, решила сверх программы посетить музей, который находится в 50 км от города, и обращается к вам с просьбой помочь. Ваши действия.

14. Vip-гость, который должен был сегодня вечером уехать на поезде и имеет на руках железнодорожный билет, решил лететь самолетом утром следующего дня, но у него нет времени заниматься билетами. Ваши действия.

15. Гости отеля – семья с двумя детьми (3 и 10 лет) неожиданно получили приглашение от родственников, которые живут в 150 км от города, где находится ваш отель. Гости в вашем городе первый раз и обращаются к вам за советом, как лучше добраться. Ваши действия.

16. К вам обращается компания, которая забронировала места в вашем отеле для 10 участников международной конференции с просьбой организовать встречу-проводы. Все участники прибывают в один день, но в разное время. Никто из участников не владеет русским языком. Ваши действия.

17. Ваш отель предоставляет транспорт для встречи гостей из 15 человек в аэропорту. За несколько часов до предполагаемого прилета выясняется, что указанным рейсом прилетают 10 человек. Трое прилетают на час позже основной группы, другим рейсом. А еще двое – прибдут поездом. Ваши действия.

18. Vip-гостю, который проживает в вашем отеле с супругой, требуется автотранспорт на целый день. Кроме того, он просит предоставить автотранспорт своей супруге для поездок по магазинам и осмотра достопримечательностей. Ваши действия.

19. Гость вашего отеля заранее заказал автотранспорт для встречи в аэропорту на определенное время. Однако из-за аварии на дороге и возникших серьезных пробок заказанный им автомобиль сможет прибыть в аэропорт на 2 или 3 часа позже. Ваши действия.

20. В вашем отеле проживает гость, который воспользовался рядом дополнительных услуг: заказа ужина в номер, международной и междугородной связью, услугами посыльного и заказал билеты на концерт. Оплаты за наличный расчет не поступало. Выезд гостя намечен на сегодня. Ваши действия.

21. В заявке на бронирование для группы гостей от компании было указано, что оплачивать их двухдневное проживание будет компания. Оплата была произведена. Однако несколько гостей изъявили желание продлить проживание и оплатить его самостоятельно, а также уже воспользовались рядом дополнительных услуг. Ваши действия.

22. По информации, поступившей от персонала, обслуживающего в номерах, гостем был заказан обед в номер на сумму 4500 руб. Гость с этим не согласен и утверждает, что эта сумма сильно завышена. Ваши действия.

23. При заселении гостем был произведен авансовый платеж. По информации, имеющейся у вас на момент выписки, сумма авансового платежа равна сумме, которую гость должен отелю за проживание и дополнительные услуги. При выписке вы закрыли балансовый счет и оформили счет для гостя. Однако при проверке представленного ему счета гость с рядом позиций не согласился и настаивает на возврате денежных средств. Ваши действия.

24. Вы закрыли балансовый счет и оформили счет для гостя. Но при проверке счета гостем выясняется, что реквизиты в счете указаны не верно. Кроме того, гость, который является постоянным клиентом вашего отеля, настаивает на том, что ему должна быть представлена скидка. Ваши действия.

25. В заявке на бронирование, поступившей от туристической фирмы, было указано, что оплата проживания будет произведена им самостоятельно. Гость, прожив в отеле сутки, просит выписать его, но оплачивать проживание категорически отказывается, настаивая на том, что это должна сделать туристическая фирма. Ваши действия.

Время проведения аттестационного испытания – не более 30 минут на одного студента.

Квалификационный экзамен принимает экзаменационная комиссия в составе представителей института (администрация, преподаватели соответствующего профессионального модуля, преподаватель-руководитель учебной или производственной (по профилю специальности) практик и работодателей.

Критерии оценки:

Оценка общих и профессиональных компетенций проводится в рамках двух процедур – ответов на теоретические вопросы и решения ситуационной задачи.

На экзамене студент должен полно ответить на теоретические вопросы, сориентироваться в заданной практической ситуации, ответить на вопросы комиссии.

За теоретический вопрос – до 2 баллов:

- 2 балла выставляется студенту за полный аргументированный ответ;
- 1 балл выставляется студенту за неполный ответ;
- 0 баллов выставляется студенту, который не смог ответить на вопрос даже с наводящими вопросами

За разбор ситуации – до 3 баллов:

- 3 балла выставляется студенту, если ответ четкий, понятный, полностью раскрывает суть вопроса, студент свободно владеет материалом, предлагает правильный вариант разрешения ситуации, точно и грамотно оформляет документацию.

- 2 балла выставляется студенту, если ответ полный, имеются незначительные замечания. При ответе студент в основном владеет материалом, предлагает правильный вариант разрешения ситуации, допускает неточности при оформлении документации.

- 1 балл выставляется студенту, если ответ неполный, имеются замечания. Студент предлагает вариант разрешения ситуации, но допускает ошибки в последовательности действий или неточности в заполнении документации.

- 0 баллов выставляется студенту, не имеющему даже частичных представлений по теме предложенной ситуации.

За ответы на вопросы экспертов – до 3 баллов:

- 3 балла выставляется студенту, который полно и без ошибок отвечает на все дополнительные вопросы;

- 2 балла выставляется студенту, который испытывает незначительные трудности при ответе на дополнительные вопросы;

- 1 балл выставляется студенту, который при ответе на дополнительные вопросы испытывает затруднения, допускает ошибки;

- 0 баллов выставляется студенту, который не смог ответить ни на один дополнительный вопрос.

Максимальная сумма баллов за экзамен – 10 баллов.

Условия аттестации (положительного заключения):

0-4 баллов - вид профессиональной деятельности не освоен,

5-10 баллов - вид профессиональной деятельности освоен.

В процессе аттестации по профессиональному модулю учитываются результаты прохождения студентом учебной и производственной практик.

Перевод в 5-бальную систему оценок:

0-4 баллов оценка «2»,

5-6 баллов оценка «3»,

7-8 баллов оценка «4»,

9-10 баллов оценка «5».

По итогам экзамена (квалификационного) заполняется протокол результатов освоения вида профессиональной деятельности.

ТРЕБОВАНИЯ К ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ.01

К итоговому квалификационному экзамену по результатам изучения профессионального модуля допускаются студенты:

-выполнившие все государственные требования к минимуму содержания уровня подготовки по основной профессиональной образовательной программе и успешно прошедшие все промежуточные аттестационные испытания, предусмотренные базисным учебным планом;

-прошедшие и успешно защитившие отчеты по учебной и производственной практике.

Итоговая аттестация проводится комиссией, в состав которой включаются ведущий преподаватель и заведующий кафедрой «Сервис», а также работодатель.

Аттестация по результатам модуля представляет собой выполнение комплексного задания, приближенного к реальным условиям основного вида профессиональной деятельности: «Управление функциональным подразделением организации».

Выбор задания осуществляется по жребию.

Время выполнения на подготовку задания – не более 20 минут.

Требования к кадровому обеспечению оценки

Эксперты(не менее 2 чел.): работодатели, зав. кафедрой «Сервис».

Ассистент (организатор): преподаватели междисциплинарного курса, преподаватель-руководитель учебной или производственной (по профилю специальности) практик.

Критерии оценки:

Оценка общих и профессиональных компетенций проводится в рамках двух процедур – выполнения ситуационного задания и ответов на сопровождающее это задание теоретические вопросы.

На экзамене студент должен ориентироваться в заданной практической ситуации, отвечать на вопросы комиссии.

За разбор ситуации – до 4 баллов:

- 4 балла выставляется студенту, если ответ четкий, понятный, полностью раскрывает суть вопроса, студент отвечает на все дополнительные вопросы, свободно владеет материалом.

- 3 балла выставляется студенту, если ответ полный, имеются незначительные замечания. При ответе студент в основном владеет материалом, испытывает незначительные трудности при ответе на дополнительные вопросы.

- 2 балла выставляется студенту, если ответ неполный, имеются замечания, при ответе на дополнительные вопросы испытывает затруднения.

- 1 балл выставляется, если студент не может раскрыть тему, дать полного ответа на вопросы, но имеет частичные представления по теме.

- 0 баллов выставляется студенту, не имеющему даже частичных представлений по теме предложенной ситуации.

За каждый теоретический вопрос - до 2 баллов:

- 2 балла выставляется студенту за полный аргументированный ответ,

- 1 балл выставляется студенту за неполный ответ.

- 0 баллов выставляется студенту, который не смог ответить на вопрос даже с наводящими вопросами

Максимальная сумма баллов за экзамен – 10 баллов.

Условия аттестации (положительного заключения):

0-4 баллов - вид профессиональной деятельности не освоен,

5-10 баллов - вид профессиональной деятельности освоен.

В процессе аттестации по профессиональному модулю учитываются результаты прохождения студентом учебной и производственной практик.

Перевод в 5-бальную систему оценок:

0-4 баллов оценка «2»,

5-6 баллов оценка «3»,

7-8 баллов оценка «4»,

9-10 баллов оценка «5».

6. Использование интерактивных форм проведения занятий

№ п/п	Модульная единица (Тема)	Кол-во часов	Вид занятия	Используемые интерактивные образовательные технологии	Формируемые компетенции
1	Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	4	Практическое занятие № 2. Технология работы службы приема и размещения с гостями Практическое занятие № 3. Этикет телефонных переговоров.	Решение кейс задач	ОК 1 -ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10, ПК 1.1
2	Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	16	Практическое занятие № 5. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Практическое занятие № 6. Взаимодействие сотрудников службы приема и размещения с гостями.	Решение кейс задач	ОК 1 -ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10, ПК 1.1
3	Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	8	Практическое занятие. № 7. Прием, регистрация и размещение гостей в отеле Практическое занятие. № 12. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей.	Решение кейс задач	ОК 1 -ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10, ПК 1.2

3	Тема. 2.3. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	4	Практическое занятие № 15. Оформление выезда гостя и процедура его выписки	Решение кейс задач на	ОК 1 -ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10, ПК 1.2
	Тема 2. Традиции и обычаи народов Азии.	2	лекция	Лекция визуализация	ОК4, ОК 5, ОК 6
	Тема 2. Традиции и обычаи народов Азии.	2	ПЗ № 3. Основные черты, религиозные и культурные традиции народов Китая. Буддизм, конфуцианство, даосизм как основа обычаев и традиций китайцев.	Дискуссия	ОК4, ОК 5, ОК 6
	Тема 2. Традиции и обычаи народов Азии.	2	ПЗ № 4. Особенности менталитета японского народа. Консерватизм и развитие китайских традиций и обычаев в современных условиях.	Дискуссия- Круглый стол	ОК4, ОК 5, ОК 6
	Тема 3. Этикет и обычаи народов Европы.	2	ПЗ № 5. Современные традиции развития культуры и основные религиозные и светские праздники у народов Западной Европы	Конференция	ОК4, ОК 5, ОК 6
	Тема 3. Этикет и обычаи народов Европы.	2	ПЗ № 6. Особенности организации сервиса в европейских странах	Дискуссия- Круглый стол	ОК4, ОК 5, ОК 6
	Тема 4. Традиции и обряды Америки..	2	ПЗ № 7. Протестантизм как основа традиций и обычаев американской нации. Роль традиций и обычаев в формировании характера и личности американца	Дискуссия	ОК4, ОК 5, ОК 6
	Тема 4. Традиции и обряды Америки.	2	ПЗ № 8. Этнопсихологический портрет американца; особенности характера и культуры поведения. Сфера услуг и особенности ее развития.	Дискуссия- Круглый стол	ОК4, ОК 5, ОК 6
	Тема 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки	4	ПЗ. Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах	Ситуационные задачи	ПК 1.1, ПК 1.2 ОК 1 -ОК 5, ОК 10
	Итого: 30%				

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Кафедра Сервис
(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«__»_____, протокол №
Заведующий кафедрой
Е.В. Ильичева

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**ПО МДК 01.01. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА,
РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ**
(наименование дисциплины)

43.02.14 «Гостиничное дело»
(код и наименование направления подготовки)

Специалист по гостеприимству
Квалификация (степень) выпускника

Воротынец,
2019

6. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)						
	Тема 1.1	Тема 1.2	Тема 2.1	Тема 2.2	Тема 2.3	Тема 3.1	Тема 3.2
ОК-1	+	+	+	+	+	+	+
ОК-2	+	+	+	+	+	+	+
ОК-3	+	+	+	+	+	+	+
ОК-4	+	+	+	+	+	+	+
ОК-5	+	+	+	+	+	+	+
ОК-7	+	+	+	+	+	+	+
ОК-9	+	+	+	+	+	+	+
ОК-10	+	+	+	+	+	+	+
ПК 1.1	+	+					
ПК 1.2			+	+	+		
ПК 1.3						+	+

7. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций*					
		Текущий контроль					ИТОГО
		Тестовые задания	Кейс задачи	Дискуссия	Курсовая работа	Промежуточная аттестация (экзамен)	
ОК 1 – Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения. <i>уметь:</i> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	3	2		3	2	10

ОК 2 - Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения. <i>уметь:</i> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	3		2	3	2	10
ОК 3 - Планировать и реализовывать собственное и личностное развитие.	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения. <i>уметь:</i> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	3		2	3	2	10
ОК 4 - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения. <i>уметь:</i> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	3		2	3	2	10

ОК 5- Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы <i>уметь:</i> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	3	2		3	2	10
ОК 7- Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения. <i>уметь:</i> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	3		2	3	2	10
ОК 9- Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения. <i>уметь:</i> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	3		2	3	2	10
ОК 10- Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы <i>уметь:</i> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению.	3	2		3	2	10
ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; методы планирования труда работников службы приема и размещения. <i>уметь:</i> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги	3		2	3	2	10

ресурсах персонала.	и	и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения						
ПК 1.2 Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	–	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы <i>уметь:</i> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения	3	2		3	2	10
ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	–	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы <i>уметь:</i> контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	3		2	3	2	10

Критерии оценивания компетенций:

до 4 – не сформирована компетенция

от– начальный

от– базовый

от– продвинутый

№	Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
1	ОК 1	Не развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять алгоритмы законов и иных нормативно-правовых актов РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

		приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.
9	ПК 1.1	Не развиты способности воспроизводить и объяснять методы планирования труда работников службы приема и размещения.	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять методы планирования труда работников службы приема и размещения.	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять методы планирования труда работников службы приема и размещения.	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять методы планирования труда работников службы приема и размещения.
		Не развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения	Слабо развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения	Хорошо развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения
10	ПК 1.2	Не развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы
		Не развиты способности организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения	Слабо развиты способности организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения	Хорошо развиты способности оценивать и организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения
11	ПК 1.3	Не развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные

		стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы	операционные процедуры, определяющие работу службы	операционные процедуры, определяющие работу службы	процедуры, определяющие работу службы
		Не развиты способности контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	Слабо развиты способности контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	Хорошо развиты способности контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
ГБОУ ВО НГИЭУ
Кафедра Сервис

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Сформулируйте роль службы приема и размещения в цикле обслуживания.
2. Охарактеризуйте службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.
3. Охарактеризуйте рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.
4. Перечислите требования к обслуживающему персоналу.
5. Перечислите функции портье, кассира и консьержа.
6. Охарактеризуйте организацию рабочего места службы приема и размещения.
7. Охарактеризуйте внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.
8. Охарактеризуйте стандартное оборудование секций службы приема и размещения.
9. Расскажите про телефонную службу приема и размещения, этикет телефонных переговоров, алгоритм работы с гостем по телефону.
10. Перечислите речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей.
11. Расскажите про правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями.
12. Сформулируйте правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
13. Перечислите виды гостиничные услуги, предлагаемых гостю.
14. Перечислите основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
15. Охарактеризуйте системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.
16. Охарактеризуйте систему контроля доступа в помещения гостиницы, организацию хранения личных вещей.
17. Расскажите про процесс поселения в гостиницу.
18. Охарактеризуйте стандарты качества обслуживания при приеме гостей.
19. Перечислите виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.
20. Охарактеризуйте документацию, необходимую для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя.
21. Перечислите категории гостей.
22. Охарактеризуйте демонстрацию и назначение номера, поселение в номер.
23. Сформулируйте особенности обслуживания VIP-гостей.
24. Сформулируйте правила регистрации иностранных гостей, виды и категории виз, понятие миграционной карты.
25. Охарактеризуйте стандарты качества обслуживания при выписке гостей.
26. Охарактеризуйте «Экспресс выписку», перечислите функции кассира службы приема и размещения.
27. Расскажите про материальную ответственность при работе с валютными и другими ценностями.
28. Расскажите про оборудование кассового отделения гостиницы.

29. Перечислите виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».
30. Охарактеризуйте подготовку и проведение операций расчета.
31. Перечислите способы оплаты в гостиницах, оформление счетов.
32. Перечислите виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов.
33. Охарактеризуйте способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.
34. Охарактеризуйте порядок ведения кассовых операций.
35. Перечислите формы безналичных расчетов.
36. Охарактеризуйте порядок возврата денежных сумм гостю.
37. Расскажите про автоматизированную обработку данных в службе приема и размещения.
38. Охарактеризуйте конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.
39. Перечислите особенности работы с постоянными и VIP гостями, комплименты VIP гостям.
40. Охарактеризуйте порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.
41. Охарактеризуйте принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.
42. Охарактеризуйте информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.
43. Расскажите про служба ночного аудита: назначение и основные функции.
44. Перечислите правила выполнения ночного аудита.
45. Перечислите правила работы с информационной базой данных гостиницы.
46. Перечислите виды отчетной документации.
47. Охарактеризуйте алгоритм выписки гостей из гостиницы.
48. Охарактеризуйте алгоритм проведения ночного аудита.
49. Охарактеризуйте алгоритм поселения, переселения и подселения гостей.
50. Охарактеризуйте требования к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы.

Критерии оценки

2 балла	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации или в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
1 балл	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
Менее 1 балла	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Тематика курсовых работ

1. Технология приема и размещения гостей в гостинице
2. Технология регистрации иностранных граждан в российских гостиницах
3. Технология регистрации граждан Российской Федерации и граждан СНГ в гостинице
4. Технология встречи и обслуживания VIP- клиентов гостиницы
5. Технология работы с постоянными гостями гостиницы.
6. Технология работы с иностранными гостями
7. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности
8. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице
9. Технология работы швейцаров в гостинице
10. Технология работы службы парковки автомобилей в гостинице
11. Технология работы службы консьержей в гостинице
12. Технология работы службы дворецких (батлеров) в гостинице
13. Технология работы с электронными системами запирания гостиничных помещений
14. Технология работы ночных аудиторов в гостинице
15. Технология получения оплаты за проживание и предоставление дополнительных платных услуг в гостинице
16. Технология работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг гостям
17. Технология работы бизнес-центра в гостинице
18. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице
19. Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице
20. Технология работы по предоставлению телекоммуникационных услуг в гостинице
21. Технология работы по организации отдыха и развлечения в гостинице
22. Технология разработки программы лояльности к гостям
23. Технология работы службы телефонных операторов в гостинице
24. Технология работы кассира службы приема и размещения в гостинице
25. Технология работы с жалобами клиентов в гостинице
26. Технология организации стажировки вновь пришедших сотрудников в службу приема и размещения
27. Технология работы службы guest relation в гостинице

Критерии оценки

3 балла	работа выполнена в соответствии с методическими рекомендациями, полностью раскрыто содержание каждого вопроса, студентом сформулированы собственные аргументированные выводы по теме работы. Оформление работы соответствует предъявляемым требованиям. При защите работы студент свободно владеет материалом и отвечает на вопросы.
2 балла	работа выполнена в соответствии с методическими рекомендациями, полностью раскрыто содержание каждого вопроса. Незначительные замечания к оформлению работы. При защите работы студент владеет материалом, но отвечает не на все вопросы.
1 балл	работа выполнена в соответствии с методическими рекомендациями, но не полностью раскрыто содержание каждого вопроса. Студентом не сделаны собственные выводы по теме работы. Грубые недостатки в оформлении работы. При защите работы студент слабо владеет материалом, отвечает не на все вопросы.
Менее 1 баллов	работа выполнена не в соответствии с методическими рекомендациями, не раскрыто содержание каждого вопроса. Студентом не сделаны выводы по теме работы. Грубые недостатки в оформлении работы. При защите работы студент не владеет материалом, не отвечает на вопросы.

Кейс задачи

Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей

Ситуация 1. Прибывший гость отказывается от забронированного ранее номера ввиду отсутствия достаточных денежных средств и просит поселить его вместе с ранее прибывшим коллегой, который проживает в двухместном номере. Коллега не возражает. Ваши действия.

Ситуация 2. Прибыла туристическая группа в составе 15 человек. Некоторые из прибывших туристов просят поселить их вместе, в двухместные номера, в то время согласно ранее предварительной заявке от турфирмы они должны проживать в одноместных номерах. И те и другие есть в наличии. Ваши действия.

Ситуация 3. Только что прибывшие гости отказываются от предоставленного им номера, поскольку им не нравится вид из окна, и просят переселить их в другой номер. Ваши действия.

Ситуация 4. Прибыл vip-гость, постоянный клиент вашего отеля. Вы ищите в системе забронированный для него номер и не обнаруживаете его. Очевидно, что произошла какая-то ошибка. Но гость стоит у стойки в полной уверенности, что его сейчас проводят в забронированный для него номер. При этом свободного номера той категории, который обычно для него бронируют, нет. Ваши действия.

Ситуация 5. К вам обращается иностранный гость отеля с просьбой помочь ему поменять дату вылета. На руках у гостя – электронный билет зарубежной авиакомпании. Ваши действия.

Ситуация 6. Туристическая группа, проживающая в вашем отеле, решила сверх программы посетить музей, который находится в 50 км от города, и обращается к вам с просьбой помочь. Ваши действия.

Ситуация 7. Vip-гость, который должен был сегодня вечером уехать на поезде и имеет на руках железнодорожный билет, решил лететь самолетом утром следующего дня, но у него нет времени заниматься билетами. Ваши действия.

Ситуация 8. Гости отеля – семья с двумя детьми (3 и 10 лет) неожиданно получили приглашение от родственников, которые живут в 150 км от города, где находится ваш отель. Гости в вашем городе первый раз и обращаются к вам за советом, как лучше добраться. Ваши действия.

Ситуация 9. К вам обращается компания, которая забронировала места в вашем отеле для 10 участников международной конференции с просьбой организовать встречу-проводы. Все участники прибывают в один день, но в разное время. Никто из участников не владеет русским языком. Ваши действия.

Ситуация 10. Ваш отель предоставляет транспорт для встречи гостей из 15 человек в аэропорту. За несколько часов до предполагаемого прилета выясняется, что указанным рейсом прилетают 10 человек. Трое прилетают на час позже основной группы, другим рейсом. А еще двое – прибудут поездом. Ваши действия.

Ситуация 11. Vip-гостю, который проживает в вашем отеле с супругой, требуется автотранспорт на целый день. Кроме того, он просит предоставить автотранспорт своей супруге для поездок по магазинам и осмотра достопримечательностей. Ваши действия.

Ситуация 12. Гость вашего отеля заранее заказал автотранспорт для встречи в аэропорту на определенное время. Однако из-за аварии на дороге и возникших серьезных пробок заказанный им автомобиль сможет прибыть в аэропорт на 2 или 3 часа позже. Ваши действия.

Критерии оценки:

Max 1 балл	Соответствие решения сформулированным в кейсе вопросам
Max 1 балл	Глубина проработки проблемы (Обоснованность решения, наличие альтернативных вариантов, прогнозирование возможных проблем, комплексность решения)

Тестовые задания по курсу

Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями

1. Выберите функции, выполняющиеся службой приема и размещения:
 - а) снабжение гостиниц всем необходимым для поддержания ее жизнедеятельности.
 - б) регистрация клиентов и предоставление гостям необходимой информации.
 - в) обслуживание гостей в ресторанах и барах
 - г) обслуживание номерного фонда гостиницы.
2. Укажите должность сотрудника службы приема и размещения, выполняющего операции внесения в счета клиентов оплаты за покупки, совершенные в течение дня.
 - а) ночной аудитор
 - б) кассир
 - в) ресепшионист.
3. Укажите какие способы оплаты допускаются в гостинице?
 - а) наличными в иностранной валюте
 - б) кредитными картами
 - в) письмом
 - г) облигацией.
4. Восстановите правильный порядок обслуживания гостей
 - а) размещение в номере
 - б) бронирование категории номера
 - в) регистрация гостя по прибытии.
 - г) оплата за номер и дополнительные услуги.
 - д) выписка гостя.
5. Выберите услуги, которые предоставляют носильщики гостям
 - а) доставка багажа к месту проживания гостей
 - б) доставка цветов в номер
 - в) предоставление наиболее интересной информации о гостинице, ее безопасности
 - г) помощь служащим парковки автомобилей.
6. Укажите службу в гостинице, которая подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, портье, консьержа.
 - а) служба обслуживания
 - б) служба бронирования
 - в) служба приема и размещения
 - г) поэтажная и хозяйственная служба.
7. Выберите документы, по которым возможно поселение в гостиницу
 - а) пенсионное удостоверение
 - б) регистрационный талон
 - в) свидетельство о рождении
 - г) российский паспорт.
8. Реорганизуем следующий список людей и действий в логический поток от начала до окончания процесса прибытия гостя
 - а) выбор категории номера
 - б) установление платежеспособности гостя
 - в) предварительное бронирование номера
 - г) дежурный, паркующий автомобиль.

- д) назначение номера
 - е) швейцар
 - ж) регистрационная карта
 - з) размещение гостя.
9. Перечислите стадии телефонного разговора
- а) прием информации
 - б) прием телефонного звонка
 - в) прием звонка и телефонограммы.
 - г) соединение с номером гостя.
10. Укажите действия, необходимые для выполнения приема информации
- а) сообщить информацию в службу безопасности
 - б) записать информацию в специальные бланки
 - в) повторить записанную информацию.
11. Укажите, чем должна пользоваться телефонистка для приема и передачи сообщений по телефону
- а) журналом регистрации звонков
 - б) алфавитный список гостей с указанием номеров, где они проживают
 - в) алфавитный список сотрудников с номерами домашних телефонов
 - г) адреса и телефоны гостиниц города
 - д) курсы обмена валют.
12. Укажите, что должна содержать телефонограмма
- а) дату и время звонка
 - б) стоимость звонка
 - в) фамилию и имя звонившего
 - г) разборчивую подпись лица принявшего информацию.
13. Какие параметры влияют на формирование службы приема и размещения
- а) число номеров
 - б) число сотрудников
 - в) категория гостиницы
 - г) сегмент клиентов.
14. Укажите требования, предъявляемые к персоналу гостиницы
- а) пройти профессиональную подготовку
 - б) знание компьютера и специализированных программ
 - в) медицинские требования.
 - г) не заниматься посторонними делами на рабочем месте
 - д) поведение и внешний вид
 - е) униформа.
15. Выберите ошибки, допускающие из-за отсутствия интереса в телефонном общении
- а) долгие паузы для поиска документов
 - б) отсутствие обращения к собеседнику
 - в) излишнее внимание к второстепенному в ущерб главному
 - г) плохое владение своими чувствами.

Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.

21. Перечислите подходы к организации дополнительных услуг в отеле
- а) привлечение клиентов и формирование их лояльности
 - б) внешние и внутренние условия организации дополнительных услуг
 - в) получение прибыли от дополнительных услуг
 - г) инновационных подход.
22. Укажите, что должно быть прописано в соглашении при заключении договора на гостиничное обслуживание

- а) порядок и сроки оплаты
 - б) перечень должностных лиц, ответственных за регистрацию
 - в) виды услуг и их стоимость
 - г) срок проживания в гостинице.
23. Выберите из представленного списка категории гостей, которые могут оказаться у стойки приема и размещения
- а) повторные гости
 - б) семьи
 - в) нежелательные гости
 - г) молодожены.
24. Выберите услуги, относящиеся к бытовым услугам
- а) заказ билетов и экскурсий
 - б) сауна, турецкая баня
 - в) заказ такси
 - г) продажа сувениров, подарков, книг
 - д) визовая поддержка.
25. Укажите виды дополнительных услуг
- а) включенные в стоимость номера
 - б) бесплатные
 - в) услуги, предоставляемые за отдельную плату.
26. Укажите автоматизированную систему, построенную на базе трансформера «1С: Предприятие»
- а) эдельвейс
 - б) синимекс
 - в) невский портъе
 - г) интеротель.
27. Выберите параметры, влияющие на выбор автоматизированной гостиничной системы.
- а) параметры номерного фонда
 - б) расчетный час, ночной аудит
 - в) время оформления гостя, работа с группами
 - г) индивидуальные особенности гостиницы
 - д) счет гостю, работа с кассовым аппаратом.
28. Укажите критерии организации дополнительных услуг
- а) грамотное руководство организацией дополнительных услуг
 - б) привлечение дополнительных клиентов
 - в) получение ощутимой прибыли от дополнительных услуг
 - г) оправданность и целесообразность.
29. Меню со свободным выбором блюд – это меню, в котором
- а) указывают порционные блюда с индивидуальной ценой на каждое
 - б) не проставлены цены
 - в) фирменные и заказные блюда, готовят по заказу гостей.
30. Выберите из предложенного перечня обязательные услуги
- а) включенные в стоимость номера
 - б) бесплатные
 - в) услуги, предоставляемые за дополнительную плату.
31. Какие из перечисленных услуг относятся к техническим услугам
- а) бронирование через интернет
 - б) ксерокопирование, ламинирование документов
 - в) распечатка газет и доставка в номера
 - г) международная связь

д) предоставление сейфов.

32. Укажите, что потребует гость при обнаружении недостатков оказанной услуги

- а) безвозмездного устранения недостатков
- б) бесплатного проживания
- в) уменьшить цену за оказанную услугу
- г) бонусную карту на обслуживание в spa-салоне.

33. Укажите способы предоставления услуги питания

- а) бесплатное питание
- б) самообслуживание
- в) питание, предоставляемое за дополнительную плату.

34. Укажите виды гостиничных пакетов

- а) круглогодичные
- б) зимний пакет
- в) пакет выходного дня.

35. На какие классы делятся автоматизированные системы управления в отелях

- а) системы службы приема и размещения, управления коммерческим отделом, управления кассовыми аппаратами, интернет-бронирование, управление финансово-хозяйственной деятельностью
- б) системы службы приема и размещения, управления потоками, управления коммерческим отделом, управления кассовыми аппаратами, интернет-бронирование
- в) системы службы приема и размещения, управления потоками, управления коммерческим отделом, управления кассовыми аппаратами, работа с жалобами клиентов, управления складами, поставщиками.

36. Укажите информацию, содержащуюся в карте гостя

- а) фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания, национальность, курящий или некурящий номер
- б) фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания
- в) фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания, национальные особенности, привычки, образ жизни, курящий или некурящий номер.

37. Укажите, на чем основаны программы вознаграждения постоянного клиента

- а) система накопления очков
- б) система покупки услуг
- в) система взаимного обмена льготами.

38. Укажите задачи, которые позволяет решать модуль автоматизации службы портье

- а) контроль предоставленных услуг
- б) контроль состояния номерного фонда
- в) периодичность
- г) контроль загрузки гостиницы.

39. Укажите рекомендации, которые необходимо учитывать при создании программ повышения лояльности клиентов

- а) продуманная система маркетинга
- б) усиливать брендами партнеров
- в) правильно выбирать призы участнику программы.

40. Выделите критерии выбора современных систем

- а) функциональность, дружелюбный интерфейс, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, использование современных аппаратных и программных средств
- б) функциональность, дружелюбный интерфейс, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, возможность оплаты переводом и наличие сопроводительной документации
- в) функциональность, дружелюбный интерфейс, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, использование различных видов оплат.

Тема 3.2. Организация ночного аудита

15. Какие из следующих функций относятся к обязанностям ночного аудита
- А) проверка платежеспособности гостя
 - Б) проверка счетов по оплате услуг, оказанных гостям за день
 - В) предотвращение утечек информации
 - Г) ведение параллельного учета.
16. От каких факторов зависит продолжительность аудиторской работы
- А) размер гостиницы
 - Б) ручной аудит
 - В) аккуратность оперативного персонала
 - Г) автоматизированный аудит.
17. Какая из обязанностей ночного портье встречается только в малых отелях
- А) проверка суточного отчета гостиницы
 - Б) собирает листы заказы завтраков в номер
 - В) обход здания
 - Г) ведение параллельного учета.
18. Проверая счета гостей по оплате услуг, на что необходимо обращать внимание ночному портье
- А) суточный отчет гостиницы
 - Б) правильность применения прейскурантов цен на услуги
 - В) журнал регистрации обращений клиентов отеля с пожеланиями
 - Г) формы первичной документации.
19. В каких случаях составляется отчет наличности
- А) в случае ночного аудита
 - Б) при смене кассиров
 - В) если клиент отказывается платить за услугу.
20. Выберите из представленного списка шаги автоматизированной процедуры ночного аудита
- А) начисление за проживание
 - Б) архивировать регистрационные карты гостей
 - В) продление календаря наличия комнат
 - Г) поддержание системы
 - Д) реорганизация данных в системе.
21. Эффективная коммуникация – это
- А) совершенный сервис, признание гостей, прибыль от продаж
 - Б) координация работы служб гостиницы
 - В) ключ к совершенному сервису и высокому качеству обслуживания гостей.
22. Укажите, что входит в ежедневное оперативное совещание службы
- А) текущая и перспективная загрузка
 - Б) обзор информации о заездах
 - В) обсуждение деталей встречи гостей в аэропорту
 - Г) проведение конференций, семинаров.
23. Укажите, нумеруются ли страницы журнала передачи смены
- А) да
 - Б) нет
 - В) не знаю.
24. Укажите, сколько времени должна храниться специальная форма по итогам совещания
- А) полгода
 - Б) один год

В) три года.

25. Укажите, что позволяют бухгалтерские системы в работе ночного аудита

А) оперативно управлять счетами гостей

Б) сформировать отчет обо всех суммах задолженности гостиницы

В) повысить эффективность проведения операций по счетам

Г) подводить баланс счетов гостей.

26. Укажите, какие виды аудита бывают в зависимости от технической оснащенности гостиницы

А) неавтоматизированный

Б) полуавтоматизированный

В) ручной

Г) автоматизированный

Д) смешанный.

27. Укажите, какой счет оформляется ежедневно хозяйственной службой и передается в службу приема для сверки данных

А) отчет занятых и освободившихся номеров

Б) отчет о статусах номеров

В) отчет заездов на текущую дату

Г) отчет номеров для показа в течение дня.

28. Укажите, с какими службами должен связаться портье, если гость выезжает и собирается расплатиться за проживание

А) вспомогательная

Б) служба Room-сервиса

В) хозяйственная

Г) служба, отвечающая за мини-бар.

Критерии оценки:

3 балла	от 81 до 100 %
2 балла	от 70 до 80 %
1 балл	от 60 до 69%

Темы дискуссий

Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения

1. Корпоративная этика. Внешний вид сотрудника как часть фирменного стиля гостиницы.
2. Правила делового этикета при взаимодействии с гостями и коллегами.
3. Организация работы службы консьерж и услуги батлера.

Критерии оценки:

2 балла	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации или в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
1 балл	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
Менее 1 балла	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Кафедра Сервис
(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«28» мая 2019 г., протокол № 7
Заведующий кафедрой
Е.В. Ильичева

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**ПО МДК 01.02. ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**
(наименование дисциплины)

43.02.14 «Гостиничное дело»
(код и наименование направления подготовки)

Специалист по гостеприимству
Квалификация (степень) выпускника

Воротынец,
2019

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)		
	Раздел 1	Раздел 2	Раздел 3
ОК-1	+	+	+
ОК-2	+	+	+
ОК-3	+	+	+
ОК-4	+	+	+
ОК-5	+	+	+
ОК-7	+	+	+
ОК-9	+	+	+
ОК-10	+	+	+
ПК 1.1	+		
ПК 1.2		+	
ПК 1.3			+

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций*				
		Текущий контроль			Промеж уточная аттестация (экзамен)	ито го
		задания	ситуации	дискуссия		
ОК 1 – Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения. <i>уметь:</i> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	3	2		5	10
ОК 2 – Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения. <i>уметь:</i> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной	3		2	5	10

	ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.					
ОК 3 - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения. <i>уметь:</i> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	3		2	5	10
ОК 4 - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения. <i>уметь:</i> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	3		2	5	10
ОК 5 - Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы <i>уметь:</i> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	3	2		5	10
ОК 7 - Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения. <i>уметь:</i> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и	3		2	5	10

	обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.					
ОК 9- Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения. <i>уметь:</i> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	3		2	5	10
ОК 10- Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы <i>уметь:</i> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению.	3	2		5	10
ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; методы планирования труда работников службы приема и размещения. <i>уметь:</i> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения	3		2	5	10
ПК 1.2 – Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы <i>уметь:</i> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения	3	2		5	10
ПК 1.3 – Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы <i>уметь:</i> контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	3	2		5	10

требуемого уровня качества.						

Критерии оценивания компетенций:

до 4 – не сформирована компетенция

от– начальный

от– базовый

от– продвинутый

№	Код контр олиру емой и наиме нован ие компе тенци и (или ее части)	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
1	ОК 1	Не развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять алгоритмы законов и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.
		Не развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и	Слабо развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и	Хорошо развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу

		ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.
2	ОК 2	Не развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.
		Не развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по	Слабо развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по	Хорошо развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

		поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.
3	ОК 3	Не развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.
		Не развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по	Слабо развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по	Хорошо развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

		поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.
4	ОК 4	Не развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.
		Не развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по	Слабо развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по	Хорошо развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

		поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.
5	ОК 5	Не развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять алгоритмы законов и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.
		Не развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать	Слабо развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать	Хорошо развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и

		размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	дел при окончании смены.
7	ОК 9	Не развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.
		Не развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания	Слабо развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания	Хорошо развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

		гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	
8	ОК 10	Не развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять алгоритмы законов и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.
		Не развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и	Слабо развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и	Хорошо развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживанию гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

		обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	
9	ПК 1.1	Не развиты способности воспроизводить и объяснять методы планирования труда работников службы приема и размещения.	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять методы планирования труда работников службы приема и размещения.	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять методы планирования труда работников службы приема и размещения.	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять методы планирования труда работников службы приема и размещения.
		Не развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения	Слабо развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения	Хорошо развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения
10	ПК 1.2	Не развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы
		Не развиты способности организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных	Слабо развиты способности организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных	Хорошо развиты способности оценивать и организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения

		службы приема и размещения	службы приема и размещения	службы приема и размещения	
11	ПК 1.3	Не развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы
		Не развиты способности контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	Слабо развиты способности контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	Хорошо развиты способности контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
ГБОУ ВО НГИЭУ
Кафедра Сервис

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Task 1.

a. Read and translate the text (Прочитайте и переведите текст)

How to register a guest

The receptionist greets the guest who approaches the Front desk with a pleasant smile, the greeting should express a warm, friendly greeting to the guest – the purpose is to make him feel welcome and at home. The small talk that takes place during the greeting and registration should be brief and informal.

A registration card must be filled out for each person occupying a room except for couple. When there is a child he may be registered on the parents card by adding “and a child”.

According to the law the registered guest is charged for extra person in his room though he can stay only one night.

Before the guest leaves the Front desk, the receptionist should try to sell him services the hotel provides.

The receptionist must match the hotel's policy and facilities to guest's needs. Thus families with small children should be assigned rooms where a baby's cries will least disturb the other guests and the rooms should be not recently redecorated, usually near the elevators.

During low season the guests are usually concentrated on as few floors as possible to allow cutting down the staff and saving time going from one floor to another.

Elderly people, stout persons or handicapped guest should be roomed near the elevators, because they do not like to do much working.

Two friends registering at the same time and asking for the same type of the room should be given rooms as nearly alike as possible.

When there are some undesirable guests the best policy seems not to have any room available.

Concerning pets, the clerk should quote to the registering guest definite regulations and fill a complete registration from requiring the pet's name and owner's signature and address.

b. Decide if these statements are true or false: (Отметьте утверждения как верные и неверные, согласно тексту)

1. The registration card must be filled for every person
2. The receptionist does not offer the hotel services.
3. There are no rules for taking animals into the hotel.
4. Undesirable guests are always welcome to the hotel.
5. Elderly people are roomed far from the elevators
6. The child is not registered with the parents

Task 2. Read and do the task (Прочитайте и выполните задание (выделено курсивом))

Mr. N. arrived at the hotel "Four Seasons", who four days before the arrival booked 1 Standart room in this hotel for 3 nights, worth 3100 Rub., especially highlighting that he wants to be met at the airport. *Describe all technological processes necessary for the settlement of this guest at the hotel.*

The Global travel agency sent a group of 13 people and one leader to the "Four Seasons" hotel. Describe the features of the technological process of receiving, registering and accommodating groups of tourists. *List all the required documents to accommodate this group*

Task 3. Match the words and their definitions (Найдите соответствие)

1. Catering a) сомелье,
2. a head chef b) повар
3. a waitress c) служба обслуживания в номерах
4. a wine steward d) отдел кэйтеринга
5. Room Service e) отдел ресторанного обслуживания
6. a cook f) бармен
7. a bartender g) шеф-повар
8. Kitchen h) производство
9. Banqueting i) отдел банкетного обслуживания
10. Restaurants j) официантка

Критерии оценки

4-5 баллов	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации или в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
3 балла	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
Менее 2 баллов	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Задания

1. Прочитайте и переведите текст

Front Office

The hotel services are divided into the front of the house and the back of the house. The front of the house includes departments which deal with administration and customer contact services. They are the front office, the information desk, the bell service and others. Besides, the accounting and the hotel management are also considered to be in the front of the house. The departments which don't have any contact or have a very limited contact with hotel guests belong to the back of the house. They just provide material services to the guests. They are the housekeeping, the engineering, the maintenance, the food and beverage, the personnel department, the laundry service, the valet service and others. The front office is where guests are greeted when they arrive at the hotel, where they're registered, and where they're assigned to a room. Telephone operators and other guest communications functions usually fall under the front office department. The hotel's bell staff is also a part of this department. Reservation takes and tracks hotel's future bookings. In a small hotel, front office functions may be carried out by a single person at a reception area or front desk: answering the switchboard, taking bookings, welcoming and checking in and out guests, billing and processing payment and so on. In a large hotel, there may be separate departments dividing these responsibilities.

2. Ответьте на вопросы.

1. What two groups are all hotel services divided into?
2. What departments does the front of the house include?
3. What departments belong to the back of the house?
4. What functions does the front office perform?
5. What's the difference between the front office in a small hotel and in a large hotel?

1. Прочитайте и переведите текст

TARIFFS AND DISCOUNTS

There are two types of hotel tariffs: the published (rack rates) and corporate tariffs. The hotel rates depend on many factors: the hotel category, the location, the season, the day of the week, the room type, the floor, the room view etc. The hotel rates may depend on the room occupancy rate. An occupancy rate is a reflection of the number of available rooms in a hotel that are occupied by guests. High rates are preferable, as they indicate that most rooms are occupied and generating income. The occupancy rate is usually expressed as a percentage.

To calculate an occupancy rate, it is necessary to determine the number of available rooms. In a hotel, some rooms might not be available because they are under repair or construction, or are blocked out for other reasons. Thus, a building with 100 rooms might have only 93 available, as seven are not ready for use by guests. With this information in hand, it is possible to determine how many rooms are in use to generate an occupancy rate.

The rates also depend on the season and the day of the week. The hotel rates are usually increased during the high season and are normally reduced during the low season.

For Russia and for Moscow, in particular:

High season: 15th January – 30th July, 22nd August – 15th December.

Low season: 16th December – 14th January, 1st July – 21st August.

The hotel rates may also depend on the time of the day. Some hotels provide day use of rooms (until 16.00) at the half price of the room rate.

For many hotels, the product that they sell is based on time. If a room is not occupied by a guest by the end of the night, then technically it's a loss. All hotel rooms need to be cleaned and maintained, so there is always a cost involved. For the hotel, their goal is to have a high occupancy rate, preferably with guests paying a high rate per day.

The hotel rack rate is normally the standard rate for a hotel room. It is the rate before any discounts or promotional pricing has been applied. The hotel rack room rate is the maximum that the hotel will charge a person who walks into the lobby without a reservation.

Hotels offer different discount systems to tourist parties, pensioners, businessmen, corporate clients etc. VIP clients are often provided with discounts or with complimentary accommodation. Hotels also offer family discounts. Children under 12 sharing the parent's room stay free of charge.

Hotels can advertise a discount off a hotel rack rate to appeal to customer's sense of value. If customers feel they got a \$150 room for \$90, then they feel they got a good deal. However, if the rack room rate was really only \$110, then the deal isn't as appealing to consumers.

Many travelers never pay the rack room rate because hotels often offer their —online rate which is cheaper. They have to cut prices to increase demand during off season periods.

Many hotels may also offer discounts to corporate clients who book large blocks of rooms for conventions or other special events.

Resort hotels offer steep discounts during their off season. For example, many ski resorts may offer discounts during the summer months, while summer beach vacation hotspots may offer cheaper rates during the winter.

A hotel room upgrade (a room of higher category at the price of a standard room) can also be regarded as a kind of discount.

2. Ответьте на вопросы

1. What types of tariffs are used in hotels?
2. What do hotel rates depend on?
3. What is an occupancy rate? How should it be calculated?
4. When are hotel rates increased and decreased?
5. What is a rack rate?

Критерии оценки:

3 балла	грамотный перевод текста и 4-5 правильных ответов в части 2
2 балла	перевод текста с незначительными ошибками и 3 правильных ответа в части 2
1 балл	перевод текста с затруднением понимания и 1-2 правильных ответов в части 2

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
ГБОУ ВО НГИЭУ
Кафедра Сервис

Ситуации

1. Разыграйте ситуацию в паре на английском языке: во время смены пропали ключи от номера. Выясните, кто и когда их брал и где они могут быть. Обсудите, как вы сможете предотвратить подобные ситуации в будущем.
2. Разыграйте ситуацию в паре на английском языке: гость приехал в отель в 06:30 утра, что гораздо раньше стандартного для заселения времени, сотрудники отеля не были предупреждены о раннем визите уважаемого гостя и новость о том, что с него потребуют дополнительную оплату, однозначно не станет приятной с самого утра после длительного перелёта. Обсудите, как вы сможете предотвратить подобные ситуации в будущем.
3. Разыграйте ситуацию в паре на английском языке: в вашем отеле останавливалась знаменитость и у неё были весьма необычные просьбы. Позже этим вечером её партнер начал вас расспрашивать об ее просьбах. Как вы отреагируете?
4. Разыграйте ситуацию в паре на английском языке: один из ваших гостей отказывается оплачивать мини-бар, потому что он уверен, что это входит в стоимость номера. Обсудите, как вы сможете предотвратить подобные ситуации в будущем.

Критерии оценки:

2 балла	8-10 реплик диалога
1 балл	6-7 реплик диалога
0,5 балла	4-6 реплик диалога

Дискуссия

1. Discuss the following topics:

- 1) What is the technological cycle of the hotel enterprise?
- 2) When does the first phase of the cycle starts?
- 3) How can you communicate with the guest?
- 4) Meeting the guest at the airport or the train/bus station. Do you think it is important?
- 5) How can we make the guest's experience at our hotel better?
- 6) What mistakes can we make during the guest's staying? How can we correct them?

2. Discuss the appearance standards.

- 1) Do you think it is important?
- 2) Discuss confidentiality policy.
- 3) Can we discuss anything about our guests?
- 4) Act out the situation: a celebrity has stayed at your hotel and has some very unusual requests. Later that evening, her partner began questioning you about her requests. How do you react?

3. Discuss the following questions:

- 1) What do we call the moment when the guest leaves the hotel?
- 2) What do the receptionist and the guest discuss at the front desk then?
- 3) What methods of payment do you know?
- 4) What are the advantages and disadvantages of different ways of payment?

4. Discuss the following topics:

- 1) What is hospitality?
- 2) What is one of the most important jobs in the hotel?
- 3) What responsibilities does the hotel manager have?
- 4) Would you like to be the hotel manager? Why? Why not?

Критерии оценки:

Критерий оценки	1. Баллы
аргументированное представление своей точки зрения	2. 0,5 балла
обобщение полученной и изученной информации	1. 0,5 балла
соблюдение речевого этикета	1. 0,5 балла
грамотность речи	2. 0,5 балла
Итого	3. 2 балла

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Кафедра Сервис
(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«__»_____, протокол №
Заведующий кафедрой
Е.В. Ильичева

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО МДК 01.03. ТРАДИЦИИ И ОБЫЧАИ НАРОДОВ МИРА
(наименование дисциплины)

43.02.14 «Гостиничное дело»
(код и наименование направления подготовки)

Специалист по гостеприимству
Квалификация (степень) выпускника

Воротынец,
2019

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)		
	Раздел 1	Раздел 2	Раздел 3
ОК-4	+	+	+
ОК-5	+	+	+
ОК-6	+	+	+

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций*			
		Текущий контроль		Промеж уточная аттестация (дифференцированный зачет)	ито го
		Конференция	дискуссия		
ОК 4 - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	3	2	5	10
ОК 5 - Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений. Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	3	2	5	10
ОК 6 - Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности) Уметь: описывать значимость своей профессии (специальности)	3	2	5	10

Критерии оценивания компетенций:

до 4 – не сформирована компетенция

от– начальный

от– базовый

от– продвинутый

№	Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
4	ОК 4	Не развиты способности воспроизводить и объяснять психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
		Не развиты способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Слабо развиты способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Хорошо развиты способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
5	ОК 5	Не развиты способности воспроизводить и объяснять особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
		Не развиты способности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять	Слабо развиты способности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять	Хорошо развиты способности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять

		толерантность в рабочем коллективе	толерантность в рабочем коллективе	языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
6	ОК 6	Не развиты способности воспроизводить и объяснять сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности) приема и размещения.
		Не развиты способности описывать значимость своей профессии (специальности)	Слабо развиты способности описывать значимость своей профессии (специальности)	Хорошо развиты способности описывать значимость своей профессии (специальности) смены.	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности описывать значимость своей профессии (специальности)

4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
ГБОУ ВО НГИЭУ
Кафедра Сервис

ВОПРОСЫ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОЙ ЗАЧЕТУ

1. Основные критерии классификации народов мира.
2. Обычаи, обряды, ритуалы и таинства: сущность и содержание.
3. Национальная и региональная культура: понятие и содержание.
4. Национальная и региональная культура: сущность и содержание.
5. Христианская культура и ее нравственные традиции.
6. Географическая классификация народов мира.
7. Виды классификации народов мира.
8. Проблема соотношения культуры и религии в России.
9. Понятие исторических и культурных традиций и их классификация.
10. Русские религиозные праздники и их влияние на культурную жизнь россиян.
11. Особенности проявления сферы услуг в мусульманских странах.
12. Средняя Азия: история, культура, социокультурные традиции.
13. Особенности развития искусства и народного творчества в исламских государствах.
14. Особенности сферы услуг в мусульманских странах.
15. Христианство как основа уклада жизни, обычаев и традиций западноевропейских народов.
16. Обычаи и традиции народов Китая и их влияние на мировую культуру.
17. Многообразие и единство культурных обычаев и традиций народов Западной Европы.
18. Коран как отражение многовекового опыта развития социальных отношений в мусульманских культурах.
19. Буддизм, конфуцианство, даосизм как основа традиций и обычаев, всего уклада жизни народов Китая.
20. Особенности американского уклада жизни и его взаимодействие с европейскими традициями и обычаями.
21. Самобытность японского менталитета: сущность и основные его проявления.
22. Основные традиции народов Южной Америки (на примере Бразилии, Мексики, Аргентины).
23. Ислам как основа традиций восточной культуры.
24. Бытовой этикет китайцев.
25. Искусство и народный фольклор как отражение сущности и содержания японских обычаев и традиций.

Критерии оценки

4-5 баллов	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации или в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искавшие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
3 балла	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;

<i>Менее 2 баллов</i>	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Конференция

Тема 3. Этикет и обычаи народов Европы

Вопросы для обсуждения

1. Единый культурно-генетический тип европейца
2. Исторические корни европейской культуры
3. Средневековая европейская культура и ее проявления сегодня
4. Отличительные черты Западноевропейской культуры
5. Отличительные черты Восточноевропейской культуры
6. Религиозные праздники Европы
7. Основные светские праздники Европы
8. Европейский менталитет: сущность и реалии
9. Развитие сферы гостеприимства в Европе
10. Особенности поведения европейцев за рубежом

Критерии оценки:

<i>Критерии оценки участия на конференции</i>	<i>Максимальное количество баллов</i>
1. Качество подготовленной электронной презентации	0,5
2. Качество выступления, ораторское искусство	0,5
3. Полнота раскрытия темы	0,5
4. Самостоятельность в суждениях, наличие интересных подходов к раскрытию тем.	0,5
5. Ответы на вопросы	0,5
6. Участие в обсуждении других докладов	0,5
Итого	3

Дискуссия

Тема 2. Традиции и обычаи народов Азии

1. Что общего в культуре стран Дальнего Востока? Какие это страны? Есть ли здесь одинаковые обычаи и традиции?
2. Какие традиции определяют своеобразие китайцев, японцев, корейцев?
3. В какой период времени произошел скачок в общественном развитии Японии, Китая, Кореи?
4. Как отразился социальный прогресс на существовании древних традиций в странах Дальнего Востока?
5. Религиозное многообразие стран Востока: черты разобщения народов или черты сближения?
6. Традиции буддизма и их влияние на процесс развития народов Востока?
7. Конфуцианские традиции и их влияние на процесс развития народов Востока?
8. Традиции даосизма и их влияние на процесс развития народов Востока?
9. Состояние развития сферы гостеприимства в странах Востока?
10. Особенности культуры общения в странах Востока?
11. Особенности культуры быта стран Востока?

Тема 3. Этикет и обычаи народов Европы

1. Почему указывают на единый источник индийской и европейской культуры?
2. Что говорит Библия о происхождении народов?
3. Существует ли корреляция между библейской и биологической типологией народов?
4. Какую роль сыграла католическая церковь в трансформации обычаев и традиций в Европе?
5. Как повлияла протестантская церковь на обычаи деловой жизни в Европе?
6. Какие языки относят к романо-германской группе?
7. Какие народы составляют ядро европейской цивилизации?
8. Почему европейские традиции в сфере удовлетворения потребностей человека служат моделью для всего мира?
9. Что является источником информации о древности духовных традиций в скандинавских странах?
10. Чем определяется своеобразие обычаев трудовой и хозяйственной деятельности северных народов Европы?

Критерии оценки:

2 балла	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации или в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
1 балл	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
Менее 1 балла	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Институт транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«28» августа 2019 г., протокол № 1
зав. кафедрой
Е. В. Ильичева

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА
по ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы приема и размещения**

43.02.14 Гостиничное дело

квалификация: специалист по гостеприимству

Воротынец
2019

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)		
	МДК 01.01	УП 01	ПП 01
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	+	+	+
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	+	+	+
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	+	+	+
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	+	+	+
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	+	+	+
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	+	+	+
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	+	+	+
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	+	+	+
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	+	+	+
ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	+	+	+
ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	+	+	+
ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	+	+	+

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций				
		Текущий контроль			Промежуточная аттестация	Итого
		МДК 01.01	УП 01	ПП 01	экзамен по модулю МДК 01.01	
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<i>Уметь:</i> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) <i>Знать:</i> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной области;	2	2	2	4	10
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<i>Уметь:</i> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска <i>Знать:</i> номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	2	2	2	4	10
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<i>Уметь:</i> планировать и реализовывать траектории профессионального развития и самообразования <i>Знать:</i> возможные траектории профессионального развития и самообразования	2	2	2	4	10
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<i>Уметь:</i> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности <i>Знать:</i> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	2	2	2	4	10
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<i>Уметь:</i> грамотно излагать свои мысли; оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе <i>Знать:</i> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.	2	2	2	4	10
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	<i>Уметь:</i> проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения <i>Знать:</i> сущность понятий: гражданско-патриотическая позиция, общечеловеческие ценности, коррупция, антикоррупционное поведение;	2	2	2	4	10

ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения						
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<i>Уметь:</i> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности); действовать в чрезвычайных ситуациях в соответствии с инструкциями <i>Знать:</i> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения, правила действия в чрезвычайных ситуациях	2	2	2	4	10
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<i>Уметь:</i> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение <i>Знать:</i> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	2	2	2	4	10
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<i>Уметь:</i> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; использовать профессиональную документацию при выполнении функциональных обязанностей; <i>Знать:</i> номенклатуру и содержание актуальной нормативно-правовой документации; правила заполнения документов профессиональной направленности	2	2	2	4	10
ПК-1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; методы планирования труда работников службы приема и размещения. <i>уметь:</i> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения	2	2	2	4	10
ПК-1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы <i>уметь:</i> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения	2	2	2	4	10
ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	<i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы <i>уметь:</i> контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	2	2	2	4	10

Критерии оценивания компетенций:

до 5 баллов – не сформирована компетенция;
от 5 до 6 баллов – начальный уровень сформированности;
от 7 до 8 баллов – базовый уровень сформированности;
от 9 до 10 баллов – продвинутый уровень сформированности.

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
	не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<i>Студент не умеет:</i> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) <i>Студент не знает:</i> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной области	<i>Студент слабо умеет:</i> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) <i>Студент слабо знает:</i> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной области	<i>Студент хорошо умеет:</i> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) <i>Студент хорошо знает:</i> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной области	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) <i>Студент с высокой степенью научности и полноты демонстрирует знания по:</i> актуальному профессиональному и социальному контексту, в котором приходится работать и жить; основным источникам информации и ресурсам для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной области
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач	<i>Студент не умеет</i> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс	<i>Студент слабо умеет:</i> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс	<i>Студент хорошо умеет:</i> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать

профессиональной деятельности	поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска <i>Студент не знает:</i> номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска <i>Студент слабо знает:</i> номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска <i>Студент хорошо знает:</i> номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска <i>Студент с высокой степенью научности и полноты демонстрирует знания по:</i> номенклатуре информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемам структурирования информации; форматам оформления результатов поиска информации
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<i>Студент не умеет:</i> осуществлять расчеты с планировать и реализовывать траектории профессионального развития и самообразования <i>Студент не знает:</i> возможные траектории профессионального развития и самообразования	<i>Студент слабо умеет:</i> планировать и реализовывать траектории профессионального развития и самообразования <i>Студент слабо знает:</i> возможные траектории профессионального развития и самообразования	<i>Студент хорошо умеет:</i> планировать и реализовывать траектории профессионального развития и самообразования <i>Студент хорошо знает:</i> возможные траектории профессионального развития и самообразования	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> планировать и реализовывать траектории профессионального развития и самообразования <i>Студент с высокой степенью научности и полноты демонстрирует знания по:</i> возможным траекториям профессионального развития и самообразования
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<i>Студент не умеет:</i> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности <i>Студент не знает:</i> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	<i>Студент слабо умеет:</i> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности <i>Студент слабо знает:</i> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	<i>Студент хорошо умеет:</i> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности <i>Студент хорошо знает:</i> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности <i>Студент с высокой степенью научности и полноты демонстрирует знания по:</i> психологическим основам деятельности коллектива, психологическим особенностям личности

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<i>Студент не умеет:</i> грамотно излагать свои мысли; оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе <i>Студент не знает:</i> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.	<i>Студент слабо умеет:</i> грамотно излагать свои мысли; оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе <i>Студент слабо знает:</i> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.	<i>Студент хорошо умеет:</i> грамотно излагать свои мысли; оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе <i>Студент хорошо знает:</i> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> грамотно излагать свои мысли; оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе <i>Студент с высокой степенью научности и полноты демонстрирует знания по:</i> особенностям социального и культурного контекста; правилам оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	<i>Студент не умеет:</i> проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения <i>Студент не знает:</i> сущность понятий: гражданско-патриотическая позиция, общечеловеческие ценности, коррупция, антикоррупционное поведение	<i>Студент слабо умеет:</i> проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения <i>Студент слабо знает:</i> сущность понятий: гражданско-патриотическая позиция, общечеловеческие ценности, коррупция, антикоррупционное поведение	<i>Студент хорошо умеет:</i> проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения <i>Студент хорошо знает:</i> сущность понятий: гражданско-патриотическая позиция, общечеловеческие ценности, коррупция, антикоррупционное поведение	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения <i>Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит знания:</i> сущности понятий: гражданско-патриотическая позиция, общечеловеческие ценности, коррупция, антикоррупционное поведение
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<i>Студент не умеет:</i> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности); действовать в чрезвычайных ситуациях в	<i>Студент не умеет:</i> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности); действовать в чрезвычайных ситуациях в	<i>Студент хорошо умеет:</i> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности); действовать в чрезвычайных ситуациях в	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности); действовать в чрезвычайных ситуациях в

	соответствии с инструкциями <i>Студент не знает:</i> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения, правила действия в чрезвычайных ситуациях	соответствии с инструкциями <i>Студент слабо знает:</i> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения, правила действия в чрезвычайных ситуациях	соответствии с инструкциями <i>Студент хорошо знает:</i> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения, правила действия в чрезвычайных ситуациях	соответствии с инструкциями <i>Студент с высокой степенью научности и полноты демонстрирует знания:</i> правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; путей обеспечения ресурсосбережения, правил действия в чрезвычайных ситуациях
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<i>Студент не умеет:</i> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение <i>Студент не знает:</i> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	<i>Студент слабо умеет:</i> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение <i>Студент слабо знает:</i> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	<i>Студент хорошо умеет:</i> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение <i>Студент хорошо знает:</i> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение <i>Студент с высокой степенью научности и полноты демонстрирует знания:</i> современных средств и устройств информатизации; порядка их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<i>Студент не умеет определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; использовать профессиональную документацию при выполнении функциональных обязанностей</i> <i>Студент не знает:</i> номенклатуру и содержание актуальной нормативно-правовой документации; правила заполнения документов	<i>Студент слабо умеет:</i> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; использовать профессиональную документацию при выполнении функциональных обязанностей <i>Студент слабо знает:</i> номенклатуру и содержание актуальной нормативно-правовой документации; правила заполнения документов	<i>Студент хорошо умеет:</i> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; использовать профессиональную документацию при выполнении функциональных обязанностей <i>Студент хорошо знает:</i> номенклатуру и содержание актуальной нормативно-правовой документации; правила заполнения документов	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; использовать профессиональную документацию при выполнении функциональных обязанностей <i>Студент с высокой степенью научности и полноты демонстрирует знания:</i> номенклатуры и содержания актуальной нормативно-правовой документации; правил заполнения документов

	профессиональной направленности	профессиональной направленности	профессиональной направленности	профессиональной направленности
ПК-1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Не развиты способности воспроизводить и объяснять методы планирования труда работников службы приема и размещения.	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять методы планирования труда работников службы приема и размещения.	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять методы планирования труда работников службы приема и размещения.	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять методы планирования труда работников службы приема и размещения.
	Не развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения	Слабо развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения	Хорошо развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения
ПК-1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Не развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы
	Не развиты способности организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения	Слабо развиты способности организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения	Хорошо развиты способности оценивать и организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения
ПК 1.3 Контролировать текущую	Не развиты способности воспроизводить и	Слабо развиты способности воспроизводить и	Хорошо развиты способности воспроизводить и	С высокой степенью

деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы	объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы	объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы	научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы
	Не развиты способности контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	Слабо развиты способности контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	Хорошо развиты способности контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра Сервис

Перечень практических заданий к экзамену по модулю (МДК 01.01)

Практические задания выполняются с использованием тренажерного комплекса «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»

Блок 1

1. Бронирование номера (моделирование ситуации с одновременным оформлением документации на компьютере)
2. Встреча и регистрация гостя (моделирование ситуации с одновременным оформлением документации на компьютере)
3. Регистрация выезда гостя (моделирование ситуации с одновременным оформлением документации на компьютере)
4. Оказание помощи гостю в организации времяпровождения в городе (достопримечательности, экскурсии, гастрономические объекты, детский отдых, событийный отдых, молодежный отдых)
5. Оказание помощи гостю в процессе проживания (информирование о дополнительных услугах гостиницы)
6. Оказание помощи гостю при возникновении экстраординарной ситуации
4. Разрешение конфликтных ситуаций

Блок 2.

1. Составьте расписание на неделю для администраторов СПиР, которое отвечает следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- 3 администратора в смену;
- отдых между сменами - не меньше 2 смен;
- 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);
- 2 сотрудника могут выходить на смены строго со среды по воскресенье;
- требуется усилить дневную смену в воскресенье в связи с заездом большой группы;
- условные обозначения: У – утренняя смена с 07.00 до 15.30

Д – дневная смена с 15.00 до 23.30

Н – ночная смена с 23.00 до 07.30

О – выходной день/отпуск

М – промежуточная смена (может усиливать любую смену).

Заполните таблицу-расписание, используя условные обозначения. Рассчитайте необходимое количество администраторов.

ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно.

2. Заполните позиции скрипта, описывающие процедуру заселения гражданина Китая, по брони, гарантированной кредитной картой, для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении вышеуказанной процедуры.

ШАГ / ДЕЙСТВИЕ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ / ВАРИАНТЫ ИСПОЛНЕНИЯ	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Оценка сформированности компетенций

Оценка по пятибалльной системе	ОК 1-7, ОК 9, 10 ПК 1.1- 1.3	Результат
Отлично	4 балла	Студент легко ориентируется в моделируемой ситуации, действует поэтапно, соблюдая алгоритм выполняемого задания, легко находит выход из ситуации, умело организывает персонал для выполнения задания, правильно оформляет документацию. Грамотно и правильно отвечает на дополнительные вопросы экспертов
Хорошо	3 балла	Студент ориентируется в моделируемой ситуации, действует поэтапно, соблюдая алгоритм выполняемого задания, находит выход из ситуации, организывает персонал для выполнения задания. При выполнении заданий допускает ошибки, не влияющие на ход выполнения задания, правильно оформляет документацию. Правильно отвечает на дополнительные вопросы экспертов
Удовлетворительно	1-2 Балла	Студент слабо ориентируется в моделируемой ситуации, действует поэтапно, допускает ошибки, но находит выход из ситуации, допускает неточности или незначительные ошибки в организации персонала для выполнения задания. Допускает ошибки в оформлении документации. При ответе на дополнительные вопросы экспертов испытывает затруднения, но отвечает на вопросы
Неудовлетворительно	0 баллов	Студент во время выполнения задания допустил грубые ошибки, не смог разрешить ситуацию, не организовал персонал для решения проблемы, неправильно оформил документацию. Не может ответить на дополнительные вопросы экспертов

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра Сервис

Таблица перевода баллов, полученных по компетенциям в результате освоения МДК
и прохождения учебной и производственной практик
Оценка сформированности компетенций

Оценка по пятибалльной шкале	Кол-во баллов, полученных по компетенции при освоении МДК и прохождении практик	Кол-во баллов для оценки компетенции при освоении ПМ	
		2 балла	2 балла
Отлично	9-10 баллов	2 балла	2 балла
Хорошо	7-8 баллов	1,5 балла	1,5 балла
Удовлетворительно	5-6 баллов	1 балл	1 балл

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**Нижегородский государственный инженерно-экономический университет
(ГБОУ ВО НГИЭУ)**

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра Сервиса

Утверждаю:
Проректор по учебной работе
Ж. В. Касимова
«20» июня 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы питания**

специальность 43.02.14 «Гостиничное дело» (квалификация «специалист по
гостеприимству»)
базовая подготовка

курс 3
семестр 5,6
форма обучения - очная

Воротынец
2019

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 02. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) – «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания» – и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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.

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса при наличии среднего общего образования.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт в:

- разработке операционных процедур и стандартов службы питания;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания;

уметь:

- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;

- контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания;

знать:

- задачи, функции и особенности работы службы питания;
- технологии организации процесса питания;
- требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;
- критерии и показатели качества обслуживания.

1.3. Количество часов на освоение программы дисциплины:

всего – 418 часов, в том числе:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося 232 часа, в том числе:
 - обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося – 214 ч.;
 - самостоятельная работа обучающегося – 10 ч.;
 - промежуточная аттестация – 8 ч.
- учебной практики – 72 часа;
- производственной практики – 108 часов;
- экзамен по модулю – 6 ч.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Промеж. аттестация	Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа, часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа, часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 2.1 – ПК 2.3	МДК 02.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	178	168	106	-	6	-	4		
ПК 2.2 – ПК 2.3	МДК 02.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания	54	46	46	-	4		4		
ПК 2.1 – ПК 2.3	Учебная практика (по профилю специальности)	72							72	
ПК 2.1 – ПК 2.3	Производственная практика (по профилю специальности)	108								108
ПК 2.1 – ПК 2.3	Экзамен по модулю	6								
	Всего:	418	214	154		10		8	72	108

3.2. Содержание обучения профессиональному модулю

Наименование разделов и тем	Тема занятия, содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
5 семестр			
МДК.02.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания			
Раздел 1. Планирование, организация и контроль деятельности работников службы питания			
Тема 1.1. Организация работы службы питания гостиничного комплекса.	Содержание	12	
	Задачи, функции и особенности работы службы питания гостиницы.	2	1
	Нормативно-правовая база организации услуг питания	2	
	Особенности организации предприятий питания разных типов и форм обслуживания.	2	
	Профессиональные требования к персоналу службы питания гостиничного комплекса.	2	
	Этика и этикет. Правила поведения и общения.	2	
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы питания.	2	
	Практические занятия:	18	
	1. Организационная структура управления службой питания в гостинице	2	
	2. Законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса.	2	
	3. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности. Противопожарная безопасность	2	
	4. Особенности организации предприятий питания разных типов и форм обслуживания	2	
	5. Определение численности персонала службы питания с учетом её функций и особенностей работы	2	
	6. Взаимодействие службы питания с другими службами гостиницы	2	
	7. Применение профессиональных стандартов в организациях общественного питания	2	
	8. Формирование внутрифирменных стандартов обслуживания гостей	2	
	9. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы питания	2	
Тема 1.2. Материально-техническое оснащение торговой деятельности службы питания.	Содержание	8	
	Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания.	2	2
	Материально-техническое оснащение торговой деятельности службы питания.	2	
	Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах.	2	

Тема 1.2. Материально-техническое оснащение торговой деятельности службы питания.	Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы.	2	
	Практические занятия:	12	
	10. Производственные и торговые помещения службы питания в гостинице	2	
	11. Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ресурсов.	2	
	12. Виды столовой посуды, приборов и белья, их характеристика	2	
	13. Определение потребностей службы питания в материальных ресурсах	2	
	14. Определение потребностей службы питания в материальных ресурсах	2	
	15. Разработка и оформление меню	2	
Тема 1.3. Обслуживание в ресторанах и барах гостиницы.	Содержание	10	
	Подготовка торговых помещений, столового белья и посуды к обслуживанию на предприятиях питания.	2	3
	Общие правила сервировки стола. Характеристика различных вариантов предварительной сервировки стола	2	
	Организация труда официантов в зале ресторана	2	
	Правила и последовательность подачи блюд и напитков в ресторане	2	
	Организация процесса обслуживания гостей в зале ресторана	2	
	Практические занятия:	22	
	16. Подготовка торговых помещений, столового белья и посуды к обслуживанию	2	
	17. Подготовка персонала к обслуживанию. Проведение инструктажа.	2	
	18. Мастер-класс по складыванию салфеток	2	
	19. Оформление и предварительная сервировка стола	2	
	20. Оформление и предварительная сервировка стола	2	
	21. Техника подачи блюд и напитков в ресторане	2	
	22. Техника подачи блюд и напитков в ресторане	2	
	23. Технология обслуживания гостей в зале ресторана	2	
	24. Технология обслуживания гостей в зале ресторана	2	
	25. Деловая игра «Встреча, размещение и обслуживание гостей в зале ресторана»	2	
	26. Итоговое занятие (семестровый контроль)	2	
	Самостоятельная работа		
	Подготовка к семестровому контролю	2	
	Всего за 5 семестр по МДК 02.01	84	
	лекции	30	

	практические занятия	52	
	самостоятельная работа	2	
6 семестр			
Тема 1.4. Обслуживание банкетов и приемов.	Содержание	10	
	Виды приемов и банкетов. Особенности банкетного меню.	2	3
	Мебель и технологии планировочного решения банкетных залов.	2	
	Банкет за столом с полным обслуживанием официантами.	2	
	Банкет с частичным обслуживанием официантами.	2	
	Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов, тематических мероприятий.	2	
	Практические занятия:	12	
	27. Прием и оформление заказа на банкет.	2	
	28. Расчет количества посуды, приборов и белья для проведения банкета	2	
	29. Технология сервировки и оформления банкетного стола	2	
	30. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом	2	
	31. Подготовка и обслуживание неофициальных банкетов	2	
	32. Подготовка и обслуживание неофициальных банкетов	2	
Тема 1.5. Организация питания в гостиничных номерах (Room-service).	Содержание	6	
	Состав и функции подразделения Room-service. Требования, предъявляемые к персоналу.	2	3
	Специальное оборудование для обслуживания в номерах.	2	
	Технология обслуживания в номерах гостиницы.	2	
	Практические занятия:	12	
	33. Особенности меню room-service.	2	
	34. Технология приема заказа на обслуживание в номере	2	
	35. Подготовка сервировочной тележки для подачи завтрака, обеда, ужина в номер	2	
	36. Способы сервировки стола в гостиничном номере, подача блюд и напитков	2	
	37. Технология обслуживания в номерах гостиницы	2	
	38. Конфликтные и экстраординарные ситуации	2	
Тема 1.6. Контроль качества предоставления услуг питания в гостинице.	Содержание	6	
	Нормативы процесса представления услуг высокого качества.	2	2
	Критерии и показатели качества обслуживания гостей.	2	

	Методы контроля качества обслуживания.	2	
	Практические занятия:	8	
	39. Критерии и показатели качества обслуживания гостей	2	
	40. Методы контроля качества обслуживания	2	
	41. Методы контроля качества обслуживания	2	
	42. Планирование организации контроля качества на предприятии питания	2	
МДК 02.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания			
Тема 1.2. Обслуживание в ресторанах и барах гостиницы на английском языке.	Содержание		2
	Введение лексических единиц по теме «Рестораны и бары гостиницы», закрепление лексики в упражнениях. Чтение и перевод тематических текстов. Вопросы и ответы по содержанию текста. Изучение речевых оборотов, фраз-клише. Выполнение речевых упражнений. Развитие навыков устной речи: составление ситуативных диалогов, проведение ролевых игр.		
Тема 1.2. Обслуживание в ресторанах и барах гостиницы на английском языке.	Практические занятия:	10	
	8. Изучение речевых оборотов, фраз-клише по теме «Обслуживание в ресторане»	2	
	9. Развитие навыков устной речи: составление ситуативных диалогов	2	
	10. Развитие навыков устной речи: составление ситуативных диалогов	2	
	11. Развитие навыков устной речи: проведение ролевых игр	2	
	12. Развитие навыков устной речи: проведение ролевых игр	2	
Тема 1.3. Организация питания в гостиничных номерах (Room-service) на английском языке.	Содержание		2
	Введение лексических единиц по теме «Организация питания в номерах гостиницы», закрепление лексики в упражнениях. Чтение и перевод тематических текстов. Изучение речевых оборотов, фраз-клише. Выполнение речевых упражнений. Развитие навыков устной речи: составление ситуативных диалогов, проведение ролевых игр.		
	Практические занятия:	12	
	13. Введение лексических единиц по теме «Организация питания в номерах гостиницы»	2	
	14. Чтение и перевод тематических текстов	2	
	15. Изучение речевых оборотов, фраз-клише	2	
	16. Развитие навыков устной речи: составление ситуативных диалогов	2	
	17. Развитие навыков устной речи: составление ситуативных диалогов	2	
	18. Развитие навыков устной речи: проведение ролевых игр	2	
Раздел 2. Организация специальных видов услуг и форм обслуживания при организации питания в гостинице			
МДК.02.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания			

Тема 2.1. Организация питания иностранных туристов.	Содержание		
	Особенности организации питания иностранных туристов. Кулинарные традиции национальных кухонь мира. Особенности составления меню для иностранных туристов различных национальностей, с учетом традиций, особенностей кухни. Особенности кухни, традиций и обслуживания туристов из европейских стран (Англия, Франция, Германия, Италия, Испания). Особенности кухни, традиций и обслуживания туристов из стран Ближнего Востока на предприятиях питания (ОЭА, Сирия, Ирак). Особенности кухни, традиций и обслуживания туристов из азиатских стран (Япония, Китай, Корея). Особенности кухни, традиций и обслуживания туристов из стран Африки и Америки.	4	2
	Практические занятия:	8	
	43. Особенности кухни и традиций организации питания туристов разных стран	2	
	44. Составление меню бизнес-ланча для туристов европейских стран	2	
	45. Составление меню бизнес-ланча для туристов из азиатских стран	2	
	46. Составление меню бизнес-ланча для туристов из стран Ближнего Востока	2	
Тема 2.2. Организация специальных видов услуг и форм обслуживания.	Содержание		
	Обслуживание по типу «шведского стола» и сырной тележки. Технология подготовки и обслуживания симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний. Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов. Особенности подготовки и обслуживания банкета-фуршета, банкета-коктейля, банкета-чая. Чайная комната в гостинице. Воскресный бранч. Барное обслуживание. Организация обслуживания по типу «кейтеринг».	4	2
	Практические занятия:	8	
	47. Подготовка и обслуживание симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний	2	
	48. Подготовка и обслуживание официальных приемов	2	
	49. Подготовка и обслуживание банкета-фуршета	2	
	50. Подготовка и организация кейтерингового обслуживания		
Тема 2.3. Прогрессивные технологии обслуживания.	Содержание		
	Организация концептуальных, виртуальных предприятий питания. Приготовление блюд в присутствии посетителей. Гастрономические шоу. Мерчендайзинг предприятий общественного питания. Электронное меню. Автоматизация процесса обслуживания.	2	1
	Практические занятия:	6	
	51. Организация концептуальных, виртуальных предприятий питания	2	
	52. Инновации в сфере услуг общественного питания	2	

	53. Интерактивные технологии в организации обслуживания потребителей на предприятиях питания	2	
	Самостоятельная работа Подготовка к комплексному экзамену	4	
МДК 02.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания			
Тема 2.1. Организация специальных видов услуг и форм обслуживания.	Содержание		
	Введение лексических единиц, закрепление лексики в упражнениях. Чтение, перевод и пересказ тематических текстов, выполнение упражнений. Развитие навыков устной речи: составление ситуативных диалогов, проведение ролевых игр.		2
	Практические занятия:	10	
	19. Введение лексических единиц, закрепление лексики в упражнениях	2	
	20. Чтение, перевод и пересказ тематических текстов, выполнение упражнений	2	
	21. Чтение, перевод и пересказ тематических текстов, выполнение упражнений	2	
	22. Развитие навыков устной речи: составление ситуативных диалогов	2	
	23. Развитие навыков устной речи: проведение ролевых игр	2	
	Самостоятельная работа Подготовка к комплексному экзамену	4	
	Всего за 6 семестр по МДК 02.01	90	
	лекции	32	
	практические занятия	54	
	самостоятельная работа	4	
	Всего за 6 семестр по МДК 02.02	36	
	практические занятия	32	
	самостоятельная работа	4	
	Итого по МДК 02.01	174	
	Итого по МДК 02.02	50	
	Комплексный экзамен (МДК 02.01, МДК 02.02)	8	
	ИТОГО по МДК	232	

Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания.		6	
Разработка операционных процедур и стандартов службы питания:			
1. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.		6	
2. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета».		6	
3. Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля».		6	
4. Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием.		6	
5. Подготовка и обслуживание гостя по меню		6	
Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы.		6	
Выполнение и контроль стандартов обслуживания и продаж службы питания.		6	
Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей.		6	
Изучение системы планирования и стимулирования деятельности сотрудников службы питания.		6	
Составление отчета, подготовка к защите		6	
Комплексный дифференцированный зачет		6	
МДК 02.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания			
Тема 1.1. Организация деятельности сотрудников службы питания гостиничного комплекса на английском языке.	Содержание		
	Введение в профессиональную лексику, закрепление лексики в упражнениях. Чтение, перевод и пересказ тематических текстов, выполнение упражнений.		2
	Практические занятия:	6	
	1. Введение в профессиональную лексику, закрепление лексики в упражнениях	2	
	2. Чтение, перевод и пересказ тематических текстов	2	
	3. Чтение, перевод и пересказ тематических текстов	2	
Тема 1.2. Обслуживание в ресторанах и барах гостиницы на английском языке.	Содержание		
	Введение лексических единиц по теме «Рестораны и бары гостиницы», закрепление лексики в упражнениях. Чтение и перевод тематических текстов. Вопросы и ответы по содержанию текста. Изучение речевых оборотов, фраз-клише. Выполнение речевых упражнений. Развитие навыков устной речи: составление ситуативных диалогов, проведение ролевых игр.		2
	Практические занятия:	8	
	4. Введение лексических единиц по теме «Рестораны и бары гостиницы».	2	
	5. Изучение речевых оборотов, фраз-клише по теме «Обслуживание в ресторане»	2	
	6. Чтение и перевод тематических текстов	2	
	7. Чтение и перевод тематических текстов	2	

	Всего за 5 семестр по МДК 02.01		84	
		лекции	30	
		практические занятия	52	
		самостоятельная работа	2	
	Всего за 5 семестр по МДК 02.02		14	
		практические занятия	14	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Программа профессионального модуля ПМ 02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания» реализуется на базе учебных кабинетов: «Организации деятельности сотрудников службы питания», «Информационные технологии в профессиональной деятельности», лаборатории «Учебный ресторан (бар)».

Оборудование учебного кабинета «Организации деятельности сотрудников службы питания»: 30 посадочных мест; рабочее место преподавателя; мультимедийный проектор, экран, ноутбук, комплект учебно-методической документации, демонстрационные материалы (презентации лекций, видеоматериалы, отражающие содержание дисциплины).

Оборудование учебного кабинета «Информационные технологии в профессиональной деятельности»: рабочие места студентов, ориентированные на проведение практических работ (компьютер с установленным программным обеспечением, подключенный к сети интернет), рабочее место преподавателя (компьютер с установленным программным обеспечением, подключенный к сети интернет), мультимедийный проектор, экран, многофункциональное устройство.

Оборудование лаборатории «Учебный ресторан (бар)»: комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья; блендер, кофемашина; льдогенератор; машина посудомоечная; салат-бар; шкаф винный; миксер для молочных коктейлей, банкетные столы и стулья; демонстрационные материалы.

Технические средства обучения:

Мультимедийный проектор, экран, аудиосистема;

Многофункциональное;

Стандартное и специализированное программное обеспечение;

Подключение к глобальной сети интернет.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 332 с. // ЭБС Юрайт. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/471097>

Дополнительная литература:

1. Денисович, Ю. Ю. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Часть 1 : учебное пособие / Ю. Ю. Денисович, Е. Ю. Осипенко. – Благовещенск : Дальневосточный государственный аграрный университет, 2015. – 178 с. // ЭБС «IPRbooks». [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/55904.html>

2. Пасько О.В. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие / О.В. Пасько, Н.В. Бураковская, Е.В. Кулагина. – Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2014. – 211 с. // ЭБС «IPRbooks» [Электронный ресурс].– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26711.html>

Интернет-ресурсы:

1. Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания – Режим доступа: <http://www.horeca.ru>
2. Портал про гостиничный бизнес – Режим доступа: <http://prohotel.ru>
3. Интернет-журнал деловой информации для ритейлеров, рестораторов и отельеров – Режим доступа: <http://www.delinform.ru/>, свободный
4. Все о ресторанном и гостиничном бизнесе – Режим доступа: <http://www.hotres.ru/>, свободный
5. Деловое издание Индустрии питания и гостеприимства «Horecamagazine» - Режим доступа: <http://www.horecamagazine.ru>
6. Журнал для отельеров, владельцев гостиниц, рестораторов, топ-менеджеров гостиничного бизнеса – Режим доступа: <https://hotelier.pro>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В рамках профессионального модуля запланировано проведение учебной и производственной практик для получения первичных профессиональных навыков.

Освоению профессионального модуля ПМ 02. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания» предшествует освоение профессионального модуля ПМ 05. «Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих» и дисциплины общепрофессионального цикла «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле».

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу: наличие высшего профессионального образования.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: высшее профессиональное образование, опыт работы в сфере сервиса.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	иметь практический опыт в: планировании деятельности работников службы питания	Оценка выполнения программы практики (учебной, производственной)
	уметь: осуществлять планирование деятельности службы питания; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;	Текущий контроль в форме проверки самостоятельного выполнения практических заданий, решения ситуационных групповых задач, Оценка выполнения программы практики (учебной, производственной)
	знать: задачи, функции и особенности работы службы питания; требования к обслуживающему персоналу	Текущий контроль в форме проверки самостоятельного выполнения практических заданий
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	иметь практический опыт в: разработке операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулировании деятельности работников службы питания;	Оценка выполнения программы практики (учебной, производственной)
	уметь: осуществлять организацию и координацию деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; организовывать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;	Текущий контроль в форме проверки самостоятельного выполнения практических заданий, решения ситуационных задач, проект Наблюдение и оценка участия в групповой работе, ролевых играх Оценка выполнения программы практики (учебной, производственной)
	знать: задачи, функции и особенности работы службы питания; технологии организации процесса питания; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированные информационные	Текущий контроль в форме проверки самостоятельного выполнения практических заданий, решения ситуационных задач Наблюдение и оценка участия в групповой работе, ролевых играх

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
	программы и технологии, используемые в работе службы питания;	
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	иметь практический опыт в: разработке операционных процедур и стандартов службы питания; контроле деятельности работников службы питания;	Оценка выполнения программы практики (учебной, производственной)
	уметь: осуществлять контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания;	Текущий контроль в форме проверки самостоятельного выполнения практических заданий, решения ситуационных задач, проект Наблюдение и оценка участия в групповой работе, ролевых играх Оценка участия в обсуждениях Оценка выполнения программы практики (учебной, производственной)
	знать: задачи, функции и особенности работы службы питания; технологии организации процесса питания; критерии и показатели качества обслуживания	Текущий контроль в форме проверки самостоятельного выполнения практических заданий, решения ситуационных задач Наблюдение и оценка участия в групповой работе, ролевых играх

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты освоения общих компетенций.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Уметь:: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения программы Оценка решения ситуационных задач

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
	методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	Оценка участия в деловых играх, групповой работе Оценка выполнения проекта
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Уметь: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	Оценка подготовки к выступлениям и обсуждениям, практическим занятиям Оценка решения ситуационных задач Оценка выполнения проекта
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современной научной и профессиональной терминологии; возможные траектории профессионального развития и самообразования	Оценка подготовки к выступлениям и обсуждениям, практическим занятиям Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения программы, ситуационные групповые задачи, игры, проект
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Наблюдение и оценка участия в деловых играх, Оценка участия в групповой работе
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и	Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения программы Наблюдение и оценка участия в деловых играх, Оценка участия в групповой работе, проект

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
культурного контекста		
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Уметь: описывать значимость своей профессии (специальности) Знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения программы, задания, игра, проект, ситуационные групповые задачи
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности) Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения программы, игра, ситуационные задачи
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение Знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Оценка подготовки к выступлениям и обсуждениям, практическим занятиям Оценка участия в деловых играх, ситуационные задачи Оценка выполнения проекта
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения программы Оценка выполнения практических заданий Оценка участия в деловых играх, ситуационные задачи, проект
ОК 11. Планировать предпринимательск	Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать бизнес-идею;	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ую деятельность в профессиональной сфере	Знать: основы предпринимательской деятельности; порядок выстраивания презентации	процессе освоения программы Оценка выполнения проекта, деловой игры

Формы контроля: МДК 02.01, МДК 02.02 – комплексный экзамен; учебная и производственная практика – комплексный дифференцированный зачет.

Форма итогового контроля по профессиональному модулю ПМ 02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания» – экзамен по модулю.

Контроль знаний и умений студентов осуществляется по традиционной (пятибалльной) системе оценивания.

6. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРАКТИВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ЗАНЯТИЙ

Л п п	Тема	К о л- во ч ас ов	Вид занятия	Используемый метод	Формируемые компетенции
МДК. 03.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания					
1.	Тема 1.1. Организация работы службы питания гостиничного комплекса. ПЗ 8. Формирование внутрифирменных стандартов обслуживания гостей	2	практическое	проект	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 6, ОК 9, ОК 11 ПК 2.2, ПК 2.3
2.	Тема 1.2. Материально-техническое оснащение торговой деятельности службы питания. ПЗ 15. Разработка и оформление меню	2	практическое	проект	ОК 1, ОК 2, ОК 9, ОК 11 ПК 2.2
3.	Тема 1.3. Обслуживание в ресторанах и барах гостиницы. ПЗ 16. Мастер-класс по складыванию салфеток	2	практическое	мастер-класс	ОК 1, ОК 2, ОК 7, ПК 2.2
4.	Тема 1.3. Обслуживание в ресторанах и барах гостиницы. ПЗ 19-20. Оформление и предварительная сервировка стола.	4	практическое	групповая работа	ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 9, ПК 2.2, ПК 2.3
5.	Тема 1.3. Обслуживание в ресторанах и барах гостиницы. ПЗ 21-22. Техника подачи блюд и напитков в ресторане	4	практическое	групповая работа	ОК 1, ОК 4, ОК 5, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
6.	Тема 1.3. Обслуживание в ресторанах и барах гостиницы. ПЗ 25. Деловая игра «Встреча, размещение и обслуживание гостей в зале ресторана»	2	практическое	деловая игра	ОК 1, ОК 4, ОК 5, ОК 9, ОК 10, ПК 2.2, ПК 2.3

У п /	Тема	К о л- во ч ас ов	Вид занятия	Используем ый метод	Формируем ые компетенци и
7.	Тема 1.4. Обслуживание банкетов и приемов. ПЗ 29. Технология сервировки и оформления банкетного стола	2	практическое	групповая работа	ОК 1, ОК 4, ОК 5, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
8.	Тема 1.4. Обслуживание банкетов и приемов. ПЗ 31-32. Подготовка и обслуживание неофициальных банкетов	4	практическое	проект	ОК 1, ОК 2, ОК 9, ОК 11, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
9.	Тема 1.5. Организация питания в гостиничных номерах (Room-service). ПЗ 37. Технология обслуживания в номерах гостиницы	2	практическое	групповая работа	ОК 1, ОК 4, ОК 5, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
10.	Тема 1.5. Организация питания в гостиничных номерах (Room-service). ПЗ 38. Конфликтные и экстраординарные ситуации	2	практическое	решение ситуационных задач	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5, ПК 2.2, ПК 2.3
11.	Тема 2.1. Организация питания иностранных туристов. ПЗ 43. Особенности кухни и традиций организации питания туристов разных стран	2	практическое	мини-конференция	ОК 2, ОК 3, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 11, ПК 2.2
12.	Тема 2.2. Организация специальных видов услуг и форм обслуживания. ПЗ 50. Подготовка и организация кейтерингового обслуживания	2	практическое	проект	ОК 1, ОК 2, ОК 9, ОК 11, ПК 2.1, ПК 2.2,
13.	Тема 2.3. Прогрессивные технологии обслуживания. ПЗ 51 Организация концептуальных, виртуальных предприятий питания.	2	практическое	дискуссия	ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9, ПК 2.2
14.	Тема 2.3. Прогрессивные технологии обслуживания. ПЗ 52. Инновации в сфере услуг общественного питания	2	практическое	мини-конференция	ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9, ПК 2.2
	Итого по МДК 02.01	32 (19 %)			
МДК. 02.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания					
1.	Тема 1.2. Обслуживание в ресторанах и барах гостиницы на английском языке. ПЗ 11-12. Развитие навыков устной речи: проведение ролевых игр	4	практическое	деловая игра	ОК 1, ОК 4, ОК 5, ОК 9, ОК 10, ПК 2.2
2.	Тема 1.3. Организация питания в гостиничных номерах (Room-service) на английском языке.	2	практическое	деловая игра	ОК 1, ОК 4, ОК 5, ОК 9, ОК 10,

У п / п	Тема	К о л- во ч ас- ов	Вид занятия	Используем ый метод	Формируем ые компетенци и
	ПЗ 18. Развитие навыков устной речи: проведение ролевых игр				ПК 2.2
3.	Тема 2.1. Организация специальных видов услуг и форм обслуживания. ПЗ 23. Развитие навыков устной речи: проведение ролевых игр	2	практическое	деловая игра	ОК 1, ОК 4, ОК 5, ОК 9, ОК 10, ПК 2.2,
	Итого по МДК 02.02	8 (17 %)			

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Институт транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«28» мая 2019 г., протокол № 7
зав. кафедрой
Е. В. Ильичева

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ
**МДК. 02.01. Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы питания**

43.02.14 Гостиничное дело

квалификация: специалист по гостеприимству

Воротынец
2019

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)	
	Раздел 1	Раздел 2
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	+	+
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	+	+
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	+	+
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	+	+
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	+	+
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	+	+
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	+	+
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	+	+
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	+	+
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	+	
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	+	+
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	+	

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций				
		Текущий контроль				Итого
		Решение ситуационных задач	Деловая игра	Работа в группе	Проект	
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной области;	2	2	2	2	10
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Уметь: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	4			4	10
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Уметь: планировать и реализовывать траектории профессионального развития и самообразования Знать: возможные траектории профессионального развития и самообразования	2	4	2	2	10
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности		4	4		10
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей	Уметь: грамотно излагать свои мысли; оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе		4	2	4	10

социального и культурного контекста	Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.						
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	Уметь: проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения Знать: сущность понятий: гражданско-патриотическая позиция, общечеловеческие ценности, коррупция, антикоррупционное поведение;	2	2	2	2	2	10
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности); действовать в чрезвычайных ситуациях в соответствии с инструкциями Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; правила действия в чрезвычайных ситуациях	2	4	4			10
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение Знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	2	2	2	2	2	10
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; использовать профессиональную документацию при выполнении функциональных обязанностей; Знать: номенклатуру и содержание актуальной нормативно-правовой документации; правила заполнения документов профессиональной направленности	2	2	2	2	2	10
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Уметь: использовать знания по финансовой грамотности; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать бизнес-идею Знать: основы финансовой грамотности; виды предпринимательской деятельности в профессиональной сфере	2	2		4	2	10
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	уметь: осуществлять планирование деятельности службы питания; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; знать: задачи, функции и особенности работы службы питания; требования к обслуживающему персоналу	4		4		2	10

ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	уметь: осуществлять организацию и координацию деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; организовывать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; знать: задачи, функции и особенности работы службы питания; технологии организации процесса питания; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;	2	2	2	4		10
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	уметь: осуществлять контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания; знать: задачи, функции и особенности работы службы питания; технологии организации процесса питания; критерии и показатели качества обслуживания	2	2	2	4		10

Критерии оценивания компетенций

до 5 баллов – не сформирована компетенция;
от 5 до 6 баллов – начальный уровень сформированности;
от 7 до 8 баллов – базовый уровень сформированности;
от 9 до 10 баллов – продвинутый уровень сформированности.

№	Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
1	ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Студент не демонстрирует интереса к будущей профессии; не проявляет интерес к современным проблемам гостиничного сервиса, тенденциям его развития и направлениям его реформирования (модернизации);	Студент демонстрирует минимальный интерес к будущей профессии; слабо проявляет интерес к современным проблемам гостиничного сервиса, тенденциям его развития и направлениям его реформирования (модернизации);	Студент демонстрирует устойчивый интерес к будущей профессии; проявляет интерес к современным проблемам гостиничного сервиса, тенденциям его развития и направлениям его реформирования (модернизации);	Студент активно демонстрирует интерес к будущей профессии; активно проявляет интерес к современным проблемам гостиничного сервиса, тенденциям его развития и направлениям его реформирования (модернизации);
	ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Студент не обосновывает выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач; не рационально распределяет время на все этапы решения профессиональной задачи; не своевременно выполняет задания, подготавливает и сдает отчетность по практике; результаты самооценки соответствуют экспертной оценке эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	Студент слабо обосновывает выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач; не рационально распределяет время на все этапы решения профессиональной задачи; не своевременно выполняет задания, подготавливает и сдает отчетность по практике; результаты самооценки соответствуют экспертной оценке эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	Студент обосновывает выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач, допускает незначительные ошибки; рационально распределяет время на все этапы решения профессиональной задачи; своевременно выполняет задания, подготавливает и сдает отчетность по практике; результаты самооценки соответствуют экспертной оценке эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	Студент обосновывает (аргументирует) выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач; рационально распределяет время на все этапы решения профессиональной задачи; своевременно выполняет задания, подготавливает и сдает отчетность по практике; результаты самооценки соответствуют экспертной оценке эффективности и качества выполнения профессиональных задач.
	ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Студент не умеет объективно оценивать ситуацию; принятое решение не соответствует требуемым критериям; принятое решение не обосновано; не определена степень ответственности за принятое решение;	Студент не всегда объективно оценивает ситуацию; принятое решение не в полной мере соответствует требуемым критериям; принятое решение не обосновано или обоснование не достаточное; степень ответственности за	Студент объективно оценивает ситуацию; принятое решение соответствует требуемым критериям не менее чем на 80%; принятое решение обосновано; степень ответственности за принятое решение адекватна;	Студент объективно оценивает ситуацию; принятое решение соответствует требуемым критериям; принятое решение аргументировано; степень ответственности за принятое решение адекватна;

			принятое решение адекватна;		
	ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Студент не осуществляет поиск информации в соответствии с поставленной задачей; не может произвести оценку значимости и возможности применения информации для решения профессиональных задач и личностного роста;	Студент осуществляет поиск информации в соответствии с поставленной задачей, но делает это не рационально; оценка значимости и возможности применения информации для решения профессиональных задач и личностного роста не всегда объективна;	Студент осуществляет рациональный поиск информации в соответствии с поставленной задачей; оценка значимости и возможности применения информации для решения профессиональных задач и личностного роста иногда не объективна;	Студент осуществляет рациональный поиск информации в соответствии с поставленной задачей; оценка значимости и возможности применения информации для решения профессиональных задач и личностного роста объективна;
	ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Студент не демонстрирует навыки использования информационно-коммуникационных технологий, или результаты использования ИКТ не соответствуют предъявляемым требованиям;	Студент демонстрирует навыки использования информационно-коммуникационных технологий на слабом уровне; результаты использования ИКТ соответствуют требованиям не менее чем на 50%;	Студент демонстрирует навыки использования информационно-коммуникационных технологий на уровне уверенного пользователя; результаты использования ИКТ соответствуют требованиям не менее чем на 80%;	Студент демонстрирует навыки использования информационно-коммуникационных технологий на уровне уверенного пользователя; результаты использования ИКТ полностью соответствуют предъявляемым требованиям;
	ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Студент практически не общается с коллегами, руководством и потребителями; при общении не соблюдает правила и нормы общения с потребителями, коллегами и руководством;	Студент не всегда правильно производит выбор стиля общения в соответствии с ситуацией; иногда вносит предложения по поводу решения задач, но не обосновывает их; проявляет внимание к точке зрения членов команды; соблюдает правила и нормы общения с потребителями, коллегами и руководством;	Студент производит выбор стиля общения в соответствии с ситуацией; вносит предложения по поводу решения задач, иногда затрудняется с их обоснованием; проявляет внимание к точке зрения членов команды; предотвращает или урегулирует конфликты; соблюдает правила и нормы общения с потребителями, коллегами и руководством;	Студент производит выбор стиля общения в соответствии с ситуацией; активно вносит предложения по поводу решения задач и их обосновывает; проявляет внимание к точке зрения членов команды; умело предотвращает или продуктивно урегулирует конфликты; соблюдает правила и нормы общения с потребителями, коллегами и руководством;
	ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Студент не берет на себя ответственность за работу членов команды; не проявляет инициативу при принятии решений;	Студент объективно оценивает предложения членов команды; но не проявляет инициативу при принятии решений;	Студент объективно оценивает предложения членов команды; проявляет инициативу при принятии решений не менее чем в 70% ситуаций;	Студент объективно оценивает предложения членов команды; всегда проявляет инициативу при принятии решений;
	ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессиональной	Студент не демонстрирует проявления интереса к сфере будущей профессиональной	Студент проявляет интерес к сфере будущей профессиональной деятельности; в редких случаях аргументирует	Студент проявляет интерес к сфере будущей профессиональной деятельности;	Студент проявляет стойкий интерес к сфере будущей профессиональной деятельности;

	ного и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	деятельности; не планирует личностное и карьерное развитие;	выбор пути личностного и карьерного развития; не ставит цели и задачи, не использует средства, необходимые для реализации выбранного пути развития;	практически всегда может аргументировать выбор пути личностного и карьерного развития; ставит цели и задачи, но не всегда использует средства, необходимые для реализации выбранного пути развития;	аргументирует выбор пути личностного и карьерного развития; ставит цели и задачи, использует средства, необходимые для реализации выбранного пути развития;
	ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Студент не проявляет интереса к современным проблемам гостиничного сервиса, тенденциям его развития, инновациям; не использует современные технологии для решения профессиональных задач;	Студент проявляет минимальный интерес к современным проблемам гостиничного сервиса, тенденциям его развития, инновациям; иногда использует современные технологии для решения профессиональных задач;	Студент проявляет интерес к современным проблемам гостиничного сервиса, тенденциям его развития, инновациям; практически всегда использует современные технологии для решения профессиональных задач;	Студент проявляет стойкий интерес к современным проблемам гостиничного сервиса, тенденциям его развития, инновациям; активно использует современные технологии для решения профессиональных задач;
	ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Студент не имеет практического опыта: предоставления услуги питания в номерах; Студент не умеет: организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по питанию в номерах; комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов; осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание; Студент не знает: задачи, функции и особенности работы службы питания; методики определения потребностей службы питания в материальных ресурсах; технологии организации процесса сервировки столов, правила подачи блюд и напитков; критерии и показатели качества обслуживания;	Студент имеет практический опыт: предоставления услуги питания в номерах; У студента слабо развиты умения: организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по питанию в номерах; комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов; осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание; Студент слабо знает: задачи, функции и особенности работы службы питания; методику определения потребностей службы питания в материальных ресурсах; технологии организации процесса сервировки столов, правила подачи блюд и напитков; критерии и показатели качества обслуживания room-service; правила	Студент имеет практический опыт: предоставления услуги питания в номерах; У студента хорошо развиты умения: организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по питанию в номерах; комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов; осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание; Студент хорошо знает: задачи, функции и особенности работы службы питания; методику определения потребностей службы питания в материальных ресурсах; технологии организации процесса сервировки столов, правила подачи блюд и напитков; критерии и показатели качества обслуживания room-	Студент имеет практический опыт: предоставления услуги питания в номерах; Студент, аргументируя свои действия, умеет: организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по питанию в номерах; комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов; осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание; Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит следующие знания: задачи, функции и особенности работы службы питания; методику определения потребностей службы питания в материальных ресурсах; технологии организации процесса сервировки столов, правила подачи блюд и напитков; критерии и показатели качества обслуживания;

		особенности обслуживания гоом-service; правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;	безопасной работы для доставки и раздачи готовых блюд;	service; правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;	особенности обслуживания гоом-service; правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра Сервис

Комплект вопросов для проведения экзамена

1. Каковы функции службы питания в гостинице? Какова организационная структура службы питания?
2. Какие предприятия питания могут быть организованы в гостинице, каковы особенности их организации?
3. Перечислите основные требования к персоналу службы питания.
4. Каков состав внутрифирменных стандартов обслуживания в службе питания?
5. Перечислите торговые и производственные помещения организаций питания
6. Какие требования предъявляются к интерьеру торгового зала?
7. Какова методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах?
8. Что относится к информационному обеспечению услуг службы питания гостиницы?
9. Расскажите о подготовке торговых помещений, столового белья, посуды и приборов к обслуживанию.
10. Каковы общие правила сервировки стола?
11. Какие варианты предварительной сервировки стола Вы знаете? Дайте краткую характеристику каждого из них
12. Каковы этапы процесса обслуживания гостя в ресторане? Дайте краткую характеристику каждого из этапов
13. Какие методы организации труда официантов Вы знаете?
14. Кто такой сомелье? Каковы его обязанности?
15. Какие рекомендации по выбору вин Вы можете дать?
16. Какие методы подачи блюд Вы знаете?
17. Какие виды банкетов Вы знаете? Расскажите об особенностях каждого из них
18. Каков порядок обслуживания банкета?
19. Какова технология сервировки банкетного стола?
20. Какие сотрудники работают в службе Room-service?
21. Как происходит подготовка к обслуживанию в номерах?
22. Как готовят оборудование к обслуживанию?
23. Как осуществляется прием заказов в службе Room-service?
24. Как происходит компоновка заказа?
25. Каковы действия официанта в процессе обслуживания гостя?
26. Как должна быть укомплектована сервировочная тележка?
27. Какие блюда официант может готовить на глазах у гостя?
28. Каков порядок расчета за оказанные услуги в службе Room-service?
29. Какие правила при обслуживании гостей должен соблюдать официант?
30. Что такое меню? Каковы принципы составления различных видов меню?
31. Какие виды питания предоставляются гостиницей?
32. Какие виды завтраков предоставляет служба питания гостиницы?
33. Какие методы контроля качества обслуживания Вы знаете?
34. Каковы особенности обслуживания иностранных туристов?
35. Расскажите о специальных видах услуг на предприятиях питания.
36. Расскажите об особенностях подготовки и обслуживания официальных приемов
37. Расскажите об организации обслуживания по типу кейтеринга
38. Какие специальные формы обслуживания на предприятиях питания Вы знаете?
39. Какие прогрессивные технологии обслуживания Вы знаете?
40. Дайте характеристику одной из прогрессивных технологий обслуживания

Оценка сформированности компетенций ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 8, ОК 9, ПК 3.2

Отлично	2 балла	выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логично его излагающему, в ответе которого тесно связываются теория с практикой.
Хорошо	1,5 балла	выставляется студенту, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающему его, не допускающему существенных ошибок в ответе на вопрос. В ответе студента связывается теория и практика.
Удовлетворительно	1 балл	выставляется студенту, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность изложения программного материала.
Неудовлетворительно	0 баллов	выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большим затруднением формулирует ответы на вопросы.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра Сервис

Решение ситуационных задач

Тема 1.5. Организация питания в гостиничных номерах (Room-service).

ПЗ 25. Конфликтные и экстраординарные ситуации

1. Вы являетесь официантом ресторана при гостинице. К Вам обращается гость с просьбой оценить, во сколько ему обойдется разбить пару бокалов? На вопрос, с какой целью он хочет это сделать, тот ответил, что коллекционирует необычные бокалы. Какими должны быть Ваши ответные действия, и можете ли Вы как официант разрешить ему из «разбить»?
2. Гость, проживающий в отеле, пришел в ресторан со своими коллегами по работе, не заказывая заранее столик. Метрдотель разместил гостей, подал меню, поблагодарил за выбор его ресторана (в отеле несколько залов ресторана) и, забыв или не зная до конца стандарты обслуживания, не поинтересовался, располагает ли клиент временем. В результате возникла конфликтная ситуация, когда гости остались недовольны, так как их обед затянулся дольше, чем они предполагали.
Какие меры должны предпринять администрация зала ресторана и гостиницы, чтобы сгладить конфликт? Какого характера меры должны быть применены к метрдотелю ресторана?
3. Вы рассчитываете гостя в номере после предоставления услуг питания. Посетитель считает, что его неправильно рассчитали, начинает скандалить. Каковы Ваши действия?
4. Вы официант Room-service. Гость разговаривает с Вами не просто на повышенных тонах, но даже грубо, используя фразы: "ты меня хорошо слышишь?" и "побыстрее давай!". При этом делает необоснованные замечания и всячески провоцирует конфликт. Каковы Ваши действия в этой ситуации?
5. Вы официант Room-service. Гость недоволен качеством блюда, громко выражает свое недовольство. Каковы Ваши действия?
6. Перед закрытием ресторана два посетителя попросили дополнительную бутылку шампанского, официантка отказала им, сказав, что шампанское закончилось. Гости выразили свое недовольство. Каковы действия менеджера?
7. Посетитель настойчиво просит официанта принести экзотическое блюдо, которое он видел в меню. Официант полагает, что оно ему не понравится. Каковы дальнейшие действия официанта?
8. Вы официант Room-service. При обслуживании гостя Вы нечаянно проливаете на него соус, пачкается рубашка и брюки. Каковы Ваши действия?
9. Вы официант Room-service. Гость считает, что он очень долго ждал ужина. Возмущается. Каковы Ваши действия? Рассмотрите два варианта:
 1. Когда ужин действительно доставлен с опозданием
 2. Когда претензия гостя не обоснована

10. Вы метрдотель в ресторане гостиницы. Гость раздражен, жалуется на то, что официант долго не убирал со стола, и гостям пришлось 30 мин. сидеть за грязным столом. Каковы Ваши действия?

Оценка сформированности компетенций

Оценка по пятибалльной шкале	ОК 1, ОК 2, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9	ОК 4, ОК 3, ПК 3.2	Критерии оценки
Отлично	2 балла	4 балла	Задача решена правильно, рассмотрены все возможные варианты, студент аргументирует свой ответ
Хорошо	1,5 балла	3 балла	Задача решена правильно, студент затрудняется при объяснении своего выбора (или рассмотрены не все варианты), в ответах на дополнительные вопросы допускает неточности
Удовлетворительно	1 балл	2 балла	Задача решена с ошибками, студент затрудняется при объяснении своего выбора (или рассмотрены не все варианты), студент допускает ошибки или неправильно отвечает на дополнительные вопросы
Неудовлетворительно	0 баллов	0 баллов	Задача решена неверно, студент не знает, как объяснить свое решение, не отвечает на дополнительные и уточняющие вопросы

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра Сервис

Деловая игра

Тема 1.3. Обслуживание в ресторанах и барах гостиницы.

ПЗ 12. Деловая игра «Встреча, размещение и обслуживание гостей в зале ресторана»

1. Тема: «Встреча, размещение и обслуживание гостей в зале ресторана»
2. Концепция игры: моделируется реальная ситуация в ресторане гостиницы – встреча, размещение и обслуживание гостя в зале ресторана. На занятии производится отработка всех этапов обслуживания гостя: предварительная сервировка стола, встреча гостя, прием заказа, досервировка стола, подача блюд и напитков, расчет с гостем.
3. Роли: метрдотель, официанты, гость(и).
4. Ожидаемый результат: сформированность способности к работе с потребителем в контактной зоне, умения встречать и обслуживать гостя в зале ресторана.

Оценка сформированности компетенций

Оценка по пятибалль- ной шкале	ОК 1, ОК 2, ОК 8	ОК 3, ОК 5, ОК 6, ОК 7	Критерии оценки
Отлично	2 балла	4 балла	Студент легко ориентируется в моделируемой ситуации, действует поэтапно, соблюдая алгоритм выполняемого задания, легко находит выход из ситуации, умело организывает персонал для выполнения задания, правильно оформляет документацию
Хорошо	1,5 балла	3 балла	Студент ориентируется в моделируемой ситуации, действует поэтапно, соблюдая алгоритм выполняемого задания, находит выход из ситуации, организывает персонал для выполнения задания. При выполнении заданий допускает ошибки, не влияющие на ход выполнения задания, правильно оформляет документацию
Удовлетвор- ительно	1 балл	2 балла	Студент слабо ориентируется в моделируемой ситуации, действует поэтапно, допускает ошибки, но находит выход из ситуации, допускает неточности или незначительные ошибки в организации персонала для выполнения задания. Допускает ошибки в оформлении документации
Неудовлетв- орительно	0 баллов	0 баллов	Студент во время деловой игры допустил грубые ошибки при выполнении задания, не смог разрешить ситуацию, не организовал персонал для решения проблемы, неправильно оформил документацию

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра Сервис

Задания для групповой работы

Тема 1.5. Организация питания в гостиничных номерах (Room-service).

ПЗ 24. Технология обслуживания в номерах гостиницы

Студенты делятся на мини-группы по 2 человека. Студент из мини-группы должен попробовать себя в каждой из двух ролей: гость (заказывает услуги Room-service, одновременно являясь экспертом), официант (принимает заказ, доставляет заказ, сервирует стол, рассчитывает гостя, убирает использованную посуду)

Задания:

1. Смоделировать ситуацию, когда гость заказывает ужин
2. Смоделировать ситуацию, когда гость заказывает обед
3. Смоделировать ситуацию, когда гость заказывает фрукты и спиртное на двоих
4. Смоделировать ситуацию, когда гость недоволен:
 - обслуживанием;
 - качеством блюд;
 - стоимостью.

Оценка сформированности компетенций

Оценка по пятибалльной шкале	ОК 1, ОК 2, ОК 8	ОК 3, ОК 5, ОК 6, ОК 7	Критерии оценки
Отлично	2 балла	4 балла	Студент легко ориентируется в моделируемой ситуации, действует поэтапно, соблюдая алгоритм выполняемого задания, легко находит выход из ситуации, умело организывает собственную деятельность для выполнения задания, правильно оформляет документацию
Хорошо	1,5 балла	3 балла	Студент ориентируется в моделируемой ситуации, действует поэтапно, соблюдая алгоритм выполняемого задания, находит выход из ситуации, организывает собственную деятельность для выполнения задания. При выполнении заданий допускает ошибки, не влияющие на ход выполнения задания, правильно оформляет документацию
Удовлетворительно	1 балл	2 балла	Студент слабо ориентируется в моделируемой ситуации, действует поэтапно, допускает ошибки, но находит выход из ситуации, допускает неточности или незначительные ошибки в организации персонала для выполнения задания. Допускает ошибки в оформлении документации
Неудовлетворительно	0 баллов	0 баллов	Студент во время деловой игры допустил грубые ошибки при выполнении задания, не смог разрешить ситуацию, не организовал персонал для решения проблемы, неправильно оформил документацию

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра Сервис

Проект

Тема 1.4. Обслуживание банкетов и приемов.

ПЗ 19-20. Подготовка и обслуживание неофициальных банкетов

1. Выбрать тематику мероприятия, его стиль или направленность (например, Детский день рождения в стиле пиратской вечеринки), количество гостей, способ обслуживания, количество официантов (описать)
2. Представить схему расстановки столов в зале
3. Представить схему сервировки столов, расстановки блюд и напитков, оформления столов.
4. Предложить праздничное меню.

Оценка сформированности компетенций

Оценка по пятибалльной шкале	ОК 1, ОК 2, ОК 8, ОК 9	ОК 4, ОК 5	Критерии оценки
Отлично	2 балла	4 балла	Тема проекта раскрыта, автор продемонстрировал глубокие знания теоретического материала, практическая часть связана с теоретической, работа содержит достаточно полную информацию, соблюдена структура проекта. Проект и презентация проекта оформлены в соответствии с требованиями. Студент легко ориентируется в материале, отвечает на вопросы по проекту.
Хорошо	1,5 балла	3 балла	Тема проекта раскрыта, автор продемонстрировал достаточные знания теоретического материала, практическая часть связана с теоретической, работа содержит достаточно информации, соблюдена структура проекта. Проект и презентация оформлены с незначительными ошибками. Студент ориентируется в материале, отвечает на вопросы по проекту, допуская незначительные ошибки
Удовлетворительно	1 балл	2 балла	Тема проекта раскрыта фрагментарно, автор продемонстрировал неглубокие знания теоретического материала, практическая часть слабо связана с теоретической, структура проекта соблюдена. Проект и презентация оформлены с ошибками. Студент испытывает затруднения при ответе на вопросы
Неудовлетворительно	0 баллов	0 баллов	Тема проекта не раскрыта, автор не продемонстрировал знания теоретического материала, практическая часть не связана с теорией, работа содержит неполную информацию, нарушена структура проекта. Допущены грубые ошибки в оформлении работы и презентации. Студент не отвечает на дополнительные вопросы

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Институт транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«28» мая 2019 г., протокол № 7
зав. кафедрой
Е. В. Ильичева

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ
**МДК. 02.02. Иностранный язык в сфере профессиональной
коммуникации для службы питания**

43.02.14 Гостиничное дело

квалификация: специалист по гостеприимству

Воротынец
2019

Фонд оценочных средств текущего контроля
Тестовые задания

1. Выберите правильный ответ: A temporary home for people who are travelling.
a) hotel b) home c) house d) bungalow
2. Выберите правильный ответ: The function of hospitality industry is to provide tourists with:
a) accomodation. b) food and drinks. c) music. d) house.
3. Выберите правильный ответ: There are ____ for recreation, such as a swimming pool, a beach and the like.
a) facilities b) hotels c) things d) varieties
4. Выберите правильный ответ: The word "motel" was created by combining ____ and "hotel".
a) "motor" b) "month" c) moth d) monk
5. Выберите правильный ответ: What is usually located in vacation areas?
a) Resort hotels b) Business hotels c) Airport hotels d) Resident hotels
6. Выберите правильный ответ: What hotels are built along the roads?
a) Luxury hotels b) Tourist cabins c) Motels d) Airport hotels
7. Выберите правильный ответ: Hospitality –
a) враждебность b) дружелюбие c) гостеприимство d) радушие
8. Выберите правильный ответ: Catering –
доставка b) общественное питание c) ресторанный бизнес d) обслуживание
Выберите правильный ответ: Cabin –
a) кабина b) коттедж c) сарай d) бунгало
9. Выберите правильный ответ: Facilities –
a) удобства, оборудование b) способности c) средства обеспечения d) развлечения
10. Выберите правильный перевод: Resident hotels –
a) гостиницы для постоянного проживания b) многоквартирные дома c) общежития d) курорты
11. Продолжите предложение: Hotels can provide a wide range of _____.
a) services b) comforts c) foods d) drinks
12. Выберите правильный ответ: _____ provides accomodation for people going to or coming from other countries by air.
a) Airport hotel b) Resident hotel c) Tourist cabin d) Motel
13. Выберите правильный ответ: Luxury hotels offering the highest international standards are called
a) 6-star b) 4-star c) 5-star d) 0-star.
14. Продолжите предложение: The rapid construction of the new hotels led to emergence of _____.
a) hoteliers b) hotel chains c) penthouses d) suites.
15. Выберите правильный ответ: Hotel chains –

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

16. Выберите правильное слово: Главный менеджер

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

17. Выберите правильное слово: Начальник хозяйственного отдела

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

18. Выберите правильное слово: Менеджер по работе с гостями

a) resident manager b) guest manager c) clientele manager d) room service manager

19. Выберите правильное слово: Главный администратор

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

20. Выберите правильное слово: Администратор

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

21. Выберите правильное слово: Семейный отель

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

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

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

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

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

24. Выберите правильное слово: Smaller hotels use ____ for maintenance and support work.

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

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

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

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

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

27. Выберите правильный перевод: full board

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

28. Выберите правильный перевод: half board

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

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

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

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

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

Ситуации

1. Разыграйте ситуацию в паре на английском языке: гость бронировал столик в ресторане, но в виду технического сбоя данные бронирования были утеряны.
2. Разыграйте ситуацию в паре на английском языке: гость приехал в отель в 06:30 утра, что гораздо раньше стандартного для заселения времени, сотрудники отеля не были предупреждены о раннем визите уважаемого гостя и новость о том, что с него потребуют дополнительную оплату, однозначно не станет приятной с самого утра после длительного перелёта. Обсудите, как вы сможете предотвратить подобные ситуации в будущем.
3. Разыграйте ситуацию в паре на английском языке: в вашем отеле останавливалась знаменитость и у неё были весьма необычные просьбы. Позже этим вечером её партнер начал вас расспрашивать об ее просьбах. Как вы отреагируете?
4. Разыграйте ситуацию в паре на английском языке: один из ваших гостей отказывается оплачивать счет в ресторане, потому что он уверен, что он не согласен с суммой в счете. Обсудите, как вы сможете предотвратить подобные ситуации в будущем.

Критерии оценки:

Оценка по пятибалльной шкале	Результат
Отлично	Студент легко общается с потребителем, не допускает ошибок при обслуживании, предоставляет полную и достоверную информацию, легко находит выход из ситуации, умело организывает персонал для выполнения задания, правильно оформляет документацию
Хорошо	Студент общается с потребителем, не нарушает технологию обслуживания, предоставляет информацию потребителю, находит выход из ситуации, организывает персонал для выполнения задания. При выполнении заданий допускает ошибки, не влияющие на ход выполнения задания, правильно оформляет документацию
Удовлетворительно	Студент, общаясь с потребителем, допускает ошибки в технологии обслуживания, но находит выход из ситуации, допускает неточности или незначительные ошибки в организации персонала для выполнения задания. Допускает ошибки в оформлении документации
Неудовлетворительно	Студент допустил грубые ошибки при обслуживании гостя (нарушил технологию обслуживания), не смог разрешить ситуацию, не оказал помощи гостю (или не организовал другой персонал для решения проблемы), неправильно оформил документацию

Дискуссия

1. Discuss the following topics:
 - 1) What is the technological cycle of the restaurant hotel enterprise?
 - 2) When does the first phase of the cycle starts?
 - 3) How can you communicate with the guest in the restaurant?
 - 4) Meeting the guest at the restaurant or cafe. Do you think it is important?
 - 5) How can we make the guest's experience at our hotel better?
 - 6) What mistakes can we make during the guest's staying? How can we correct them?
2. Discuss the appearance standards.
 - 1) Do you think it is important?
 - 2) Discuss confidentiality policy.
 - 3) Can we discuss anything about our guests?
 - 4) Act out the situation: a celebrity has stayed at your hotel and has some very unusual requests. Later that evening, her partner began questioning you about her requests. How do you react?

3. Discuss the following questions:

- 1) What do we call the moment when the guest leaves the hotel?
- 2) What do the receptionist and the guest discuss at the front desk then?
- 3) What methods of payment do you know?
- 4) What are the advantages and disadvantages of different ways of payment?

4. Discuss the following topics:

- 1) What is hospitality?
- 2) What is one of the most important jobs in the hotel?
- 3) What responsibilities does the hotel manager have?
- 4) Would you like to be the hotel manager? Why? Why not?

Критерии оценки:

Критерий оценки	Баллы
аргументированное представление своей точки зрения	0,5 балла
обобщение полученной и изученной информации	0,5 балла
соблюдение речевого этикета	0,5 балла
грамотность речи	0,5 балла
Итого	2 балла

Оценка по пятибалльной шкале:

2 балла – отлично

1 балл – хорошо

0,5 балла – удовлетворительно

0 баллов - неудовлетворительно

Задания

2. Прочитайте и переведите текст

Front Office

The hotel services are divided into the front of the house and the back of the house. The front of the house includes departments which deal with administration and customer contact services. They are the front office, the information desk, the bell service and others. Besides, the accounting and the hotel management are also considered to be in the front of the house. The departments which don't have any contact or have a very limited contact with hotel guests belong to the back of the house. They just provide material services to the guests. They are the housekeeping, the engineering, the maintenance, the food and beverage, the personnel department, the laundry service, the valet service and others. The front office is where guests are greeted when they arrive at the hotel, where they're registered, and where they're assigned to a room. Telephone operators and other guest communications functions usually fall under the front office department. The hotel's bell staff is also a part of this department. Reservation takes and tracks hotel's future bookings. In a small hotel, front office functions may be carried out by a single person at a reception area or front desk: answering the switchboard, taking bookings, welcoming and checking in and out guests, billing and processing payment and so on. In a large hotel, there may be separate departments dividing these responsibilities.

3. Ответьте на вопросы.

1. What two groups are all hotel services divided into?
2. What departments does the front of the house include?
3. What departments belong to the back of the house?
4. What functions does the front office perform?
5. What's the difference between the front office in a small hotel and in a large hotel?

2. Прочитайте и переведите текст

TARIFFS AND DISCOUNTS

There are two types of hotel tariffs: the published (rack rates) and corporate tariffs. The hotel rates depend on many factors: the hotel category, the location, the season, the day of the week, the room type, the floor, the room view etc. The hotel rates may depend on the room occupancy rate. An occupancy rate is a reflection of the number of available rooms in a hotel that are occupied by guests. High rates are preferable, as they indicate that most rooms are occupied and generating income. The occupancy rate is usually expressed as a percentage.

To calculate an occupancy rate, it is necessary to determine the number of available rooms. In a hotel, some rooms might not be available because they are under repair or construction, or are blocked out for other reasons. Thus, a building with 100 rooms might have only 93 available, as seven are not ready for use by guests. With this information in hand, it is possible to determine how many rooms are in use to generate an occupancy rate.

The rates also depend on the season and the day of the week. The hotel rates are usually increased during the high season and are normally reduced during the low season.

For Russia and for Moscow, in particular:

High season: 15th January – 30th July, 22nd August – 15th December.

Low season: 16th December – 14th January, 1st July – 21st August.

The hotel rates may also depend on the time of the day. Some hotels provide day use of rooms (until 16.00) at the half price of the room rate.

For many hotels, the product that they sell is based on time. If a room is not occupied by a guest by the end of the night, then technically it's a loss. All hotel rooms need to be cleaned and maintained, so there is always a cost involved. For the hotel, their goal is to have a high occupancy rate, preferably with guests paying a high rate per day.

The hotel rack rate is normally the standard rate for a hotel room. It is the rate before any discounts or promotional pricing has been applied. The hotel rack room rate is the maximum that the hotel will charge a person who walks into the lobby without a reservation.

Hotels offer different discount systems to tourist parties, pensioners, businessmen, corporate clients etc. VIP clients are often provided with discounts or with complimentary accommodation. Hotels also offer family discounts. Children under 12 sharing the parent's room stay free of charge.

Hotels can advertise a discount off a hotel rack rate to appeal to customer's sense of value. If customers feel they got a \$150 room for \$90, then they feel they got a good deal. However, if the rack room rate was really only \$110, then the deal isn't as appealing to consumers.

Many travelers never pay the rack room rate because hotels often offer their —online ratel which is cheaper. They have to cut prices to increase demand during off season periods.

Many hotels may also offer discounts to corporate clients who book large blocks of rooms for conventions or other special events.

Resort hotels offer steep discounts during their off season. For example, many ski resorts may offer discounts during the summer months, while summer beach vacation hotspots may offer cheaper rates during the winter. A hotel room upgrade (a room of higher category at the price of a standard room) can also be regarded as a kind of discount.

2. Ответьте на вопросы

1. What types of tariffs are used in hotels?
2. What do hotel rates depend on?
3. What is an occupancy rate? How should it be calculated?
4. When are hotel rates increased and decreased?
5. What is a rack rate?

Критерии оценки:

3 балла	грамотный перевод текста и 4-5 правильных ответов в части 2
2 балла	перевод текста с незначительными ошибками и 3 правильных ответа в части 2
1 балл	перевод текста с затруднением понимания и 1-2 правильных ответов в части 2

Оценка по пятибалльной шкале:

3 балла – отлично

2 балла – хорошо

1 балл – удовлетворительно

0 баллов - неудовлетворительно

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Типовые задания для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины

Экзаменационные материалы**Task 1.**

a. Read and translate the text (Прочитайте и переведите текст)

How to register a guest

The receptionist greets the guest who approaches the Front desk with a pleasant smile, the greeting should express a warm, friendly greeting to the guest – the purpose is to make him feel welcome and at home. The small talk that takes place during the greeting and registration should be brief and informal.

A registration card must be filled out for each person occupying a room except for couple. When there is a child he may be registered on the parents card by adding “and a child”.

According to the law the registered guest is charged for extra person in his room though he can stay only one night.

Before the guest leaves the Front desk, the receptionist should try to sell him services the hotel provides.

The receptionist must match the hotel’s policy and facilities to guest’s needs. Thus families with small children should be assigned rooms where a baby’s cries will least disturb the other guests and the rooms should be not recently redecorated, usually near the elevators.

During low season the guests are usually concentrated on as few floors as possible to allow cutting down the staff and saving time going from one floor to another.

Elderly people, stout persons or handicapped guest should be roomed near the elevators, because they do not like to do much working.

Two friends registering at the same time and asking for the same type of the room should be given rooms as nearly alike as possible.

When there are some undesirable guests the best policy seems not to have any room available.

Concerning pets, the clerk should quote to the registering guest definite regulations and fill a complete registration form requiring the pet’s name and owner’s signature and address.

b. Decide if these statements are true or false: (Отметьте утверждения как верные и неверные, согласно тексту)

1. The registration card must be filled for every person
2. The receptionist does not offer the hotel services.
3. There are no rules for taking animals into the hotel.
4. Undesirable guests are always welcome to the hotel.
5. Elderly people are roomed far from the elevators
6. The child is not registered with the parents

Task 2. Read and do the task (Прочитайте и выполните задание (выделено курсивом))

Mr. N. arrived at the hotel “Four Seasons”, who four days before the arrival

booked 1 Standart room in this hotel for 3 nights, worth 3100 Rub., especially highlighting that he wants to be met at the airport. *Describe all technological processes necessary for the settlement of this guest at the hotel.*

The Global travel agency sent a group of 13 people and one leader to the “Four Seasons” hotel. Describe the features of the technological process of receiving, registering and accommodating groups of tourists. *List all the required documents to accommodate this group*

Task 3. Match the words and their definitions (Найдите соответствие)

1. Catering a) сомелье,
2. a head chef b) повар
3. a waitress c) служба обслуживания в номерах
4. a wine steward d) отдел кэйтеринга
5. Room Service e) отдел ресторанного обслуживания
6. a cook f) бармен
7. a bartender g) шеф-повар
8. Kitchen h) производство
9. Banqueting i) отдел банкетного обслуживания
10. Restaurants j) официантка

Критерии оценки:

Оценка по пятибалльной шкале	Результат
Отлично	Выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный материал. Практическое задание выполнено полностью и без ошибок, студент аргументирует свои действия, отвечает на вопросы преподавателя
Хорошо	Выставляется твердо знающему программный материал, Практическое задание выполнено полностью, допущены ошибки, которые студент исправляет самостоятельно; студент обосновывает свои действия, отвечает на вопросы преподавателя
Удовлетворительно	Выставляется студенту, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки. Практическое задание выполнено с ошибками или не полностью (более чем на 50%), студент исправляет ошибки с помощью преподавателя, обосновывает свои действия
Неудовлетворительно	Выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки. Практическое задание не выполнено или выполнено менее чем на 50%, студент не может обосновать свой ответ

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Институт транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«28» мая 2019 г., протокол № 1
зав. кафедрой
Е. В. Ильичева

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ДЛЯ ЭКЗАМЕНА по модулю
**по ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы питания**

43.02.14 Гостиничное дело

квалификация: специалист по гостеприимству

Воротынец
2019

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)			
	МДК 02.01	МДК 02.02	УП 02	ПП 02
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	+	+	+	+
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	+	+	+	+
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	+	+	+	+
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	+	+	+	+
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	+	+	+	+
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	+	+	+	+
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	+	+	+	+
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	+	+	+	+
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	+	+	+	+
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	+	+	+	+
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	+	+	+	+
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	+	+	+	+
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	+	+	+	+
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	+	+	+	+

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций						Итого
		Текущий контроль				Промежуточная аттестация		
		МДК 02.01	МДК 02.02	УП 02	ПП 02	экзамен (квалификационный)		
						Теор. вопрос	Задача	
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной области;	1	1	2	2	2	2	10
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Уметь: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	1	1	2	2	2	2	10
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Уметь: планировать и реализовывать траектории профессионального развития и самообразования Знать: возможные траектории профессионального развития и самообразования	1	1	2	2	2	2	10
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	1	1	2	2	2	2	10
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Уметь: грамотно излагать свои мысли; оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.	1	1	2	2	2	2	10
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих	Уметь: проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения Знать: сущность понятий: гражданско-патриотическая позиция, общечеловеческие ценности, коррупция, антикоррупционное поведение;	1	1	2	2	2	2	10

ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения								
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности); действовать в чрезвычайных ситуациях в соответствии с инструкциями Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; правила действия в чрезвычайных ситуациях	1	1	2	2	2	2	10
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение Знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	1	1	2	2	2	2	10
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; использовать профессиональную документацию при выполнении функциональных обязанностей; Знать: номенклатуру и содержание актуальной нормативно-правовой документации; правила заполнения документов профессиональной направленности	1	1	2	2	2	2	10
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Уметь: использовать знания по финансовой грамотности; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать бизнес-идею Знать: основы финансовой грамотности; виды предпринимательской деятельности в профессиональной сфере	1	1	2	2	2	2	10
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	уметь: осуществлять планирование деятельности службы питания; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; знать: задачи, функции и особенности работы службы питания; требования к обслуживающему персоналу	1	1	2	2	2	2	10
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	уметь: осуществлять организацию и координацию деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; организовывать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; знать: задачи, функции и особенности работы службы питания; технологии организации процесса питания; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;	1	1	2	2	2	2	10
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы	уметь: осуществлять контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе	1	1	2	2	2	2	10

питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания; знать: задачи, функции и особенности работы службы питания; технологии организации процесса питания; критерии и показатели качества обслуживания							

Критерии оценивания компетенций:

до 5 баллов – не сформирована компетенция;
от 5 до 6 баллов – начальный уровень сформированности;
от 7 до 8 баллов – базовый уровень сформированности;
от 9 до 10 баллов – продвинутый уровень сформированности.

№	Код контролируемой и наименование компетенции	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
1	ОК 1.	Студент не знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной области;	Слабо знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной области;	Студент достаточно хорошо знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной области;	Студент с высокой точностью и полнотой знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной области;
		Не развиты способности распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Слабо развиты способности распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Хорошо развиты способности распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
	ОК 2.	Студент не знает номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат	Низкий уровень знаний номенклатуры информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат	Студент достаточно хорошо знает номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования	Студент с высокой точностью и полнотой знает номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования

		оформления результатов поиска информации	оформления результатов поиска информации	информации; формат оформления результатов поиска информации	информации; формат оформления результатов поиска информации
		Не развиты способности определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	Слабо развиты способности определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	Хорошо развиты способности определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
	ОК 3.	Студент не знает возможные траектории профессионального развития и самообразования	Низкий уровень знаний возможных траектории профессионального развития и самообразования	Студент достаточно хорошо знает возможные траектории профессионального развития и самообразования	Студент с высокой точностью и полнотой знает возможные траектории профессионального развития и самообразования
		Не развиты способности планировать и реализовывать траектории профессионального развития и самообразования	Слабо развиты способности планировать и реализовывать траектории профессионального развития и самообразования	Хорошо развиты способности планировать и реализовывать траектории профессионального развития и самообразования	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты планировать и реализовывать траектории профессионального развития и самообразования
	ОК 4.	Студент не знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	Низкий уровень знаний психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	Студент достаточно хорошо знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	Студент с высокой точностью и полнотой знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности
		Не развиты способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллега-ми, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Слабо развиты способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллега-ми, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Хорошо развиты способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллега-ми, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллега-ми, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
	ОК 5.	Студент не знает особенности социального и культурного контекста; правила оформления	Низкий уровень знаний особенности социального и культурного контекста;	Студент достаточно хорошо знает особенности социального и	Студент с высокой точностью и полнотой знает особенности социального и

		документов и построения устных сообщений.	правила оформления документов и построения устных сообщений.	культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.	культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
		Не развиты способности грамотно излагать свои мысли; оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Слабо развиты способности грамотно излагать свои мысли; оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Хорошо развиты способности грамотно излагать свои мысли; оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты грамотно излагать свои мысли; оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
	ОК 6.	Студент не знает сущность понятий: гражданско-патриотическая позиция, общечеловеческие ценности, коррупция, антикоррупционное поведение;	Низкий уровень знаний сущности понятий: гражданско-патриотическая позиция, общечеловеческие ценности, коррупция, антикоррупционное поведение;	Студент достаточно хорошо знает сущность понятий: гражданско-патриотическая позиция, общечеловеческие ценности, коррупция, антикоррупционное поведение;	Студент с высокой точностью и полнотой знает сущность понятий: гражданско-патриотическая позиция, общечеловеческие ценности, коррупция, антикоррупционное поведение;
		Не развиты способности проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	Слабо развиты способности проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	Хорошо развиты способности проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
	ОК 7.	Студент не знает правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; правила действия в чрезвычайных ситуациях	Низкий уровень знаний правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; правила действия в чрезвычайных ситуациях	Студент достаточно хорошо знает правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; правила действия в чрезвычайных ситуациях	Студент с высокой точностью и полнотой знает правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; правила действия в чрезвычайных ситуациях
		Не развиты способности соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках	Слабо развиты способности соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках	Хорошо развиты способности соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления

		профессиональной деятельности по профессии (специальности); действовать в чрезвычайных ситуациях в соответствии с инструкциями	профессиональной деятельности по профессии (специальности); действовать в чрезвычайных ситуациях в соответствии с инструкциями	профессиональной деятельности по профессии (специальности); действовать в чрезвычайных ситуациях в соответствии с инструкциями	ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности); действовать в чрезвычайных ситуациях в соответствии с инструкциями
	ОК 9.	Студент не знает современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Низкий уровень знаний современных средств и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Студент достаточно хорошо знает современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Студент с высокой точностью и полнотой знает современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
		Не развиты способности применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	Слабо развиты способности применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	Хорошо развиты способности применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
	ПК 2.1.	Студент не знает задачи, функции и особенности работы службы питания; требования к обслуживающему персоналу	Низкий уровень знаний задачи, функции и особенности работы службы питания; требования к обслуживающему персоналу	Студент достаточно хорошо знает задачи, функции и особенности работы службы питания; требования к обслуживающему персоналу	Студент с высокой точностью и полнотой знает задачи, функции и особенности работы службы питания; требования к обслуживающему персоналу
		Не развиты способности осуществлять планирование деятельности службы питания; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;	Слабо развиты способности осуществлять планирование деятельности службы питания; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;	Хорошо развиты способности осуществлять планирование деятельности службы питания; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты осуществлять планирование деятельности службы питания; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
	ПК 2.2.	Студент не знает задачи, функции и особенности работы службы питания; технологии организации	Низкий уровень знаний задачи, функции и особенности работы службы питания;	Студент достаточно хорошо знает задачи, функции и особенности работы службы	Студент с высокой точностью и полнотой знает задачи, функции и особенности работы

		процесса питания; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;	технологии организации процесса питания; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания	питания; технологии организации процесса питания; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;	службы питания; технологии организации процесса питания; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;
		Не развиты способности осуществлять организацию и координацию деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; организовывать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;	Слабо развиты способности осуществлять организацию и координацию деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; организовывать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;	Хорошо развиты способности осуществлять организацию и координацию деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; организовывать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты осуществлять организацию и координацию деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; организовывать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
	ПК 2.3.	Студент не знает задачи, функции и особенности работы службы питания; технологии организации процесса питания; критерии и показатели качества обслуживания	Низкий уровень знаний задачи, функции и особенности работы службы питания; технологии организации процесса питания; критерии и показатели качества обслуживания	Студент достаточно хорошо знает задачи, функции и особенности работы службы питания; технологии организации процесса питания; критерии и показатели качества обслуживания	Студент с высокой точностью и полнотой знает задачи, функции и особенности работы службы питания; технологии организации процесса питания; критерии и показатели качества обслуживания
		Не развиты способности осуществлять контроль деятельности службы питания, взаимодействие	Слабо развиты способности осуществлять контроль деятельности службы	Хорошо развиты способности осуществлять контроль деятельности службы	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты осуществлять

		с другими службами гостиничного комплекса; контролировать соблюдение подчинёнными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение сани-тарно- эпидемиологических требований к организации питания;	питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; контролировать соблюдение подчинёнными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение сани-тарно- эпидемиологических требований к организации питания;	питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; контролировать соблюдение подчинёнными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение сани-тарно- эпидемиологических требований к организации питания;	контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; контролировать соблюдение подчинёнными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение сани-тарно- эпидемиологических требований к организации питания;

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра Сервис

Перечень теоретических вопросов к экзамену по модулю

1. Дать понятие и определить сущность общественного питания как сферы предпринимательской деятельности.
2. Назвать отличительные признаки ресторана, кафе, бара как типа предприятия общественного питания.
3. Как классифицируются услуги предприятия общественного питания?
4. Назвать основополагающие ГОСТы, регулирующие деятельность предприятия общественного питания РФ.
5. Перечислить основные функциональные группы помещений предприятия питания.
6. Назвать источники материально-технологического снабжения современных предприятий питания.
7. Дать характеристику вспомогательных служб предприятий общественного питания.
8. Определить сущность оперативного планирования на предприятиях общественного питания.
9. Какую информацию и в какой структуре содержит сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания. Какие сведения содержит рецептура на приготовлении блюда?
10. Охарактеризовать технологическую карту (ТК) на производства блюда.
11. Дать определение меню. Назвать виды меню, используемые в предприятиях общественного питания. Какие функции выполняет меню в предприятии питания? Какой принцип положен в порядок расположения блюд в меню?
12. Назвать производственный персонал предприятия общественного питания. Какими документами определяется требования к производственному персоналу?
13. Дать определение процессу обслуживания потребителей в предприятии общественного питания.
14. Перечислить основные формы методы обслуживания на предприятиях питания.
15. На чем основан принцип процесса самообслуживания потребителей в предприятиях общественного питания.
16. В каких предприятиях используют обслуживание официантами?
17. Какие столовые приборы называют основными? Перечислить наборы столовых предметов, относящихся к основным. Перечислить столовую посуду, используемую при сервировке.
18. Назвать виды столового белья. Назвать стандартные размеры салфеток. В каких случаях при сервировке столов используют салфетки-сетки, дорожки?
19. Какие рюмки подаются для подачи вин: белых, красных, игристых? Какие рюмки используют для подачи крепких алкогольных напитков: водки, виски, рома, текилы, джина? В каких рюмках подают минеральные и фруктовые воды?
20. Назвать порядок операций по сервировке стола. В какой последовательности укладывают ножи или сервировке стола? В какой последовательности укладывают вилки? Где может находиться салфетка на сервированном столе?
21. Как организован процесс обслуживания потребителей в ресторане? Перечислить персонал предприятий общественного питания, участвующий в процессе обслуживания потребителей в ресторанах и барах.

22. Дать определения банкету. По каким признакам классифицируют банкеты? Перечислить виды банкетов. Какова последовательность действий персонала предприятий общественного питания по организации банкета?
23. Каковы особенности организации банкета с полным обслуживанием официантами? Как рассчитать количество обслуживающего персонала для банкетного обслуживания? По какому поводу проводятся банкеты с частичным обслуживанием официантами?
24. В каких случаях лучшей формой банкетного обслуживания будет банкет-фуршет? Назвать отличительные особенности, присущие банкету-фуршет. Как рассчитать необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета-фуршет? Чем отличается банкет коктейль от банкета-фуршет?
25. Как организовать оценку качества обслуживания на предприятии общественного питания? Кто входит в комиссию по оценке качества услуг питания на предприятии?

Оценка сформированности компетенций ОК 1-11, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3

Отлично	2 балла	выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логично его излагающему, в ответе которого тесно связываются теория с практикой.
Хорошо	1,5 балла	выставляется студенту, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающему его, не допускающему существенных ошибок в ответе на вопрос. В ответе студента связывается теория и практика.
Удовлетворительно	1 балл	выставляется студенту, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность изложения программного материала.
Неудовлетворительно	0 баллов	выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большим затруднением формулирует ответы на вопросы.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра Сервис

Перечень ситуационных задач к экзамену по модулю

1. Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для обслуживания в номере на завтрак 3 человек: кофе - 3, каша овсяная – 1, яичница с беконом – 2, хлеб белый. Составьте схему сервировки стола, опишите процесс обслуживания.
2. Ресторан готовится к обслуживанию по методу «банкет с частичным обслуживанием», который рассчитан на 6 часов. Предложите и обоснуйте состав меню по ассортименту и количеству блюд; сервировку стола на одного участника банкета и порядок процесса обслуживания.
3. В ресторан поступил заказ на проведение делового обеда на 10 человек. Определите последовательность действий персонала по подготовке и проведению данного мероприятия.
4. Составьте диалог: прием заказа на обслуживание в номере на ужин (2 человека, заказали – салат «Цезарь», мясо по-французски с картофельными крокетами, красное вино, десерт, чай)
5. В кафе с обслуживанием официантами гость заказал:
 - салат мясной
 - борщ украинский
 - рыбный рулет с картофелем «фри»
 - компот из свежих фруктов.Определите виды столовой посуды и приборов, необходимых в процессе обслуживания и составьте схему дополнительной сервировки стола.
6. Определить численный и квалификационный состав бригады официантов для обслуживания банкета за столом с полным обслуживанием официантами. Принять число участников банкета 50 человек. Предложить вариант меню и напитков, схему расстановки столов и рассадки гостей, способы подачи и порядок обслуживания официантами. Рассчитать необходимое количество посуды, приборов, белья.
7. Рассчитать численный и квалификационный состав официантов для обслуживания банкета с частичным обслуживанием. Количество участников банкета 80 человек. Предложить способы подачи и порядок обслуживания, схему сервировки стола на один фрагмент, составить меню и карту вин.
8. Схематично изобразить сервировку стола на банкете (8 человек) за столом с полным обслуживанием официантами (обед), в расчете на одного посетителя, если по меню предусмотрена подача следующих блюд и закусок:
 - 1.Икра зернистая
 - 2.Ассорти рыбное
 - 3.Овощи натуральные
 - 4.Грибы, запеченные в сметанном соусе
 - 5.Бульон с расстегаем
 - 6.Лангет с картофелем жареным из вареного
 - 7.Кофе черный с лимономПодобрать ассортимент напитков и винно-водочных изделий к блюдам, а также посуду для них. Рассчитать необходимое количество посуды, приборов, белья для подачи и еды.
9. Рассчитать численный состав официантов для обслуживания банкета-коктейля. Принять количество участников банкета 100 человек. Предложить меню и карту вин. Предложить схему проведения банкета.

10. Составить меню для кейтеринга (обед на 20 человек) в офисе организации. Подобрать необходимое количество инвентаря, посуды, оборудования. Предложить порядок обслуживания.
11. Составить меню полного рациона на один день для питания туристов на пешеходном маршруте. Подобрать необходимое количество посуды, приборов для еды
12. Составить меню для кейтеринга (буфет на 150 человек) для обслуживания болельщиков спортивного соревнования на стадионе. Подобрать необходимое количество инвентаря, посуды, оборудования. Предложить порядок обслуживания
13. Составьте меню чайной комнаты. Составьте обращение к гостям отеля с приглашением посетить чайную комнату.
14. Составить меню для кейтеринга (обед на 20 человек) в офисе организации. Подобрать необходимое количество инвентаря, посуды, оборудования. Предложить порядок обслуживания.
15. Составьте алгоритм действий официанта при обслуживании в номере для следующих случаев:
- заказ задержали на 30 минут;
 - вместо черного чая гостю принесли зелёный чай;
 - постоянный гость пригласил официанта пообедать вместе с ним;
 - гости просят срочно забрать грязную посуду из номера, а официант занят обслуживанием в другом номере.
16. Разработайте алгоритм действий менеджера ресторана в следующей ситуации:
- на сайте booking.com опубликован отрицательный отзыв об обслуживании в ресторане отеля;
 - гость пожаловался на то, что официант отказался обслуживать его в номере. В отеле отсутствует служба доставки еды в номер;
 - поступил срочный заказ на банкетное обслуживание, но поставщик не может обеспечить срочную доставку необходимых продуктов.
17. Вы – официант. Разработайте алгоритм действий в следующей ситуации:
- вам необходимо в рабочее время на несколько часов уйти из ресторана;
 - вы не хотите обслуживать приезжающего сегодня постоянного гостя в связи с тем, что испытываете к этому гостю личную неприязнь;
 - гость сомневается в том, что объем порции соответствует тому, что написано в меню.
18. Предложите решение следующих ситуаций в зале ресторана отеля. Обоснуйте. Составьте алгоритм действий сотрудников:
- у гостя нет ни наличных рублей, ни пластиковой карты; он предлагает оплатить счет наличными долларами по курсу Центробанка РФ;
 - гость съел все блюдо и сказал, что платить не хочет, потому что оно ему не понравилось;
 - гость попробовал блюдо и отказался есть;
 - официант при обслуживании гостя испачкал его костюм.
19. Предложите решение следующих ситуаций в зале ресторана отеля. Обоснуйте. Составьте алгоритм действий сотрудников:
- гость считает, что повар приготовил блюдо с нарушением рецептуры;
 - гость недоволен тем, что блюдо приготовили без учета его особых пожеланий;
 - гость недоволен тем, что ждал блюдо более 60 минут;
 - гость учтиво сообщает официанту о недочетах в обслуживании;
 - блюдо, которое гость ждал 20 минут, по ошибке забрал другой официант.
20. Определить численный и квалификационный состав бригады официантов для обслуживания банкета за столом с полным обслуживанием официантами. Принять число участников банкета 50 человек. Предложить вариант меню и напитков, схему расстановки столов и рассадки гостей, способы подачи и порядок обслуживания официантами. Рассчитать необходимое количество посуды, приборов, белья.

21. В ресторан поступил заказ на проведение делового обеда на 10 человек. Определите последовательность действий персонала по подготовке и проведению данного мероприятия.

22. Ресторан при гостинице планируют провести банкетное обслуживание участников конференции в количестве 200 человек в период с 16 до 18 часов. Подобрать вид банкета, рассчитать общую длину банкетного стола, предложить его конфигурацию, рассчитать количество обслуживающего персонала, предложить общую схему управления процессом обслуживания.

23. В банкетном зале ресторана проводится банкет-фуршет на 100 человек. Рассчитайте потребность в столовой посуде и приборах; определите количество зон обслуживания и предложите схему сервировки одной из зон.

24. В кафе с обслуживанием официантами гость заказал:

-салат мясной

-борщ украинский

-рыбный рулет с картофелем «фри»

-компот из свежих фруктов.

Определите виды столовой посуды и приборов, необходимых в процессе обслуживания и составьте схему предварительной сервировки.

25. Ресторан при гостинице планируют провести банкетное обслуживание участников конференции в количестве 200 человек в период с 16 до 18 часов. Подобрать вид банкета, рассчитать длину банкетного стола, предложить его конфигурацию, рассчитать количество обслуживающего персонала, предложить общую схему управления процессом обслуживания.

Оценка сформированности компетенций ОК 1-11, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3

Отлично	2 балла	Студент легко ориентируется в моделируемой ситуации, действует поэтапно, соблюдая алгоритм выполняемого задания, легко находит выход из ситуации, умело организывает персонал для выполнения задания, правильно оформляет документацию. Грамотно и правильно отвечает на дополнительные вопросы экспертов
Хорошо	1,5 балла	Студент ориентируется в моделируемой ситуации, действует поэтапно, соблюдая алгоритм выполняемого задания, находит выход из ситуации, организывает персонал для выполнения задания. При выполнении заданий допускает ошибки, не влияющие на ход выполнения задания, правильно оформляет документацию. Правильно отвечает на дополнительные вопросы экспертов
Удовлетворительно	1 балл	Студент слабо ориентируется в моделируемой ситуации, действует поэтапно, допускает ошибки, но находит выход из ситуации, допускает неточности или незначительные ошибки в организации персонала для выполнения задания. Допускает ошибки в оформлении документации. При ответе на дополнительные вопросы экспертов испытывает затруднения, но отвечает на вопросы
Неудовлетворительно	0 баллов	Студент во время выполнения задания допустил грубые ошибки, не смог разрешить ситуацию, не организовал персонал для решения проблемы, неправильно оформил документацию. Не может ответить на дополнительные вопросы экспертов

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра Сервис

**Таблица перевода баллов, полученных по компетенциям в результате освоения
МДК и прохождения учебной и производственной практик**

Оценка сформированности компетенций ОК 1-11, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3

Оценка по пятибалльной шкале	Кол-во баллов, полученных по компетенции при освоении МДК и прохождении практик	Кол-во баллов для оценки компетенции при освоении ПМ	
		2 балла	1 балл
Отлично	9-10 баллов	2 балла	1 балл
Хорошо	7-8 баллов	1,5 балла	0,7 балла
Удовлетворительно	5-6 баллов	1 балл	0,5 балла

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Институт транспорта, сервиса и туризма
Кафедра Сервиса

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе
Ж.В.Касимова
«20» июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»
квалификация специалист по гостеприимству

курс 4
семестр 7,8

форма обучения очная

Воротынец
2019

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

Перечень общих компетенций:

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

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

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

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

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

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

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

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

Перечень профессиональных компетенций:

ВД 1 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

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

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

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

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

уметь:

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации

знать:

- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- принципы взаимодействия с другими службами отеля;
- сервисные стандарты housekeeping;
- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
- принципы управления материально-производственными запасами;
- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 422 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 200 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 180 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 8 часов;

учебной практики – 108 часов, производственной практики – 108 часов;

экзамен по модулю – 6 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «освоение одной

или нескольких профессий рабочих, должностей служащих», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ВД 1.	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. Учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Промеж. аттестация	Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа, часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа, часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ВД 1, ПК 3.1 ОК 1-10	МДК. 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	158	144	66	32	10		4		
ВД 1, ПК 3.1 ОК 10	МДК 03.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	42	36	36		2		4		
ВД 1, ПК 3.1-3.3 ОК 1-10	Учебная практика	108							108	
ВД 1, ПК 3.1-3.3 ОК 1-10	Производственная практика (по профилю специальности)	108								108
ВД 1, ПК 3.1-3.3 ОК 1-10	Экзамен по модулю	6								
	Всего:	422	180	102	32	12		8	108	108

*Раздел профессионального модуля – часть программы профессионального модуля, которая характеризуется логической завершенностью и направлена на освоение одной или нескольких профессиональных компетенций. Раздел профессионального модуля может состоять из междисциплинарного курса или его части и соответствующих частей учебной и производственной практик. Наименование раздела профессионального модуля должно начинаться с отлагательного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций, умений и знаний.

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Наименование темы занятия, содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.			
7 семестр			
Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.			
Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание	40	
	Структура службы эксплуатации номерного фонда.	2	2
	Состав службы, основные функции.	2	
	ПЗ № 1. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.	2	
	ПЗ № 2. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.	2	
	Персонал номерного фонда.	2	
	ПЗ № 3. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	2	3
	ПЗ № 4. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2	
	ПЗ № 5. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	2	2
	ПЗ № 6. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	2	
	Нормы расхода чистящих и моющих средств.	2	
	Оказание первой медицинской помощи.	2	
	ПЗ № 7. Оказание первой медицинской помощи при ожогах, порезах.	2	
	ПЗ № 8. Оказание первой медицинской помощи при сердечных приступах и аллергических реакциях.	2	
	Правила пожарной безопасности.	2	3
	ПЗ № 9. Составление алгоритма действия при возникновении пожара.	2	
	Правила эвакуации.	2	1,2
	ПЗ № 10. Составление плана эвакуации для гостиничного предприятия.	2	
	Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.	2	
	Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.	2	
	ПЗ № 11. Оформление контроля качества уборки номеров	2	
	Содержание	32	
	Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы.	2	2

Тема 1.2. Планирование потребностей в материальных ценностях	ПЗ № 12. Осуществление учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы.	2	
	Состав и группировка ценностей основных средств.	2	
	Оценка материалов.	2	
	ПЗ № 13. Оформление оценки материалов.	2	
	Основные положения по учету материалов.	2	
	ПЗ 14-15. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.	4	3
	Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств.	2	
	ПЗ № 16-17. Расчет и учет износа основных средств.	4	
	ПЗ № 18. Учет ремонта основных средств.	2	
	ПЗ № 19. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.	2	
	ПЗ № 20-21. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	4	2
	ПЗ № 22. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	2	
	Самостоятельная работа студента: подготовка к семестровому контролю	2	
	Итого за 7 семестр	72	
Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.		72	
МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.			
Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.	Содержание	10	
	Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы	4	1
	ПЗ № 23 Оформление технологических документов службы номерного фонда.	2	3
	ПЗ № 24 Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	2	
	ПЗ № 25 Оформление забытых вещей.	2	
Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки	Содержание	8	
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	4	1
	ПЗ № 26 Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	2	3
	ПЗ № 27. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих	2	
Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих.	Содержание	20	2
	Безопасность в средствах размещения.	4	
	ПЗ № 28 Особенности «открытого» дома.	2	3
	Современные технологии, применение технологий «умный» дом.	2	1,2
	Защита персональных данных.	2	

	ПЗ № 29 Коммерческая тайна гостиницы.	2	
	ПЗ № 30 Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы.	2	
	Порядок обеспечения секретности.	2	
	ПЗ № 31 Составление концепции безопасности для гостиницы	2	
	ПЗ № 32 Составление схемы структуры службы безопасности.	2	
Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих	Содержание	4	2
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	2	
	ПЗ № 33 Составление программы противодействия воровству в гостинице.	2	3
Подготовка к написанию курсовой работы	Содержание	32	
	Выбор темы курсовой работы и ее актуальность	4	
	Основные требования к оформлению работы	4	
	Основные правила представления введения и понятийного аппарата.	4	
	Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала.	4	
	Основные требования к написанию практической части курсовой работы.	4	
	Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.	4	
	Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта.	4	
	Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками	4	
	Самостоятельная работа студентов: подготовка к промежуточной аттестации	8	
	Итого за 8 семестр	74	
МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.			
Тема 1.1. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке.	Практические занятия	16	1,2
	Введение лексики, закрепление в упражнениях	2	
	Чтение и перевод текста "Housekeeping". Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
	Составление диалогов.	2	3
	Встреча, обслуживание гостей и прощание.	2	2
	Введение и закрепление лексики	2	
	Практика устной речи.	2	3
	Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены	2	
	Итого за 7 семестр	16	
Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного	Практические занятия	20	1,2
	Введение лексики, закрепление в упражнениях	2	
	Развитие навыков устной речи.	2	
	Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	

фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.	Составление диалогов.	4	
	Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях.	2	
	Введение и закрепление лексики.	2	
	Практика устной речи.	2	
	Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	2	
	Самостоятельная работа: подготовка к рубежному контролю	2	
	Итого за 8 семестр:	20	
	Экзамен по модулю	6	
7 семестр – Учебная практика			
Виды работ		108	
1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице		6	
2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы		6	
3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора		6	
4. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания		6	
5. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья		6	
6. Проведение различных видов уборочных работ		6	
7. Оформление документов на забытые вещи		6	
8. Контроль сохранности предметов интерьера номеров		6	
9. Использование в работе знаний иностранных языков		6	
10. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям		6	
11. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование		6	
12. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)		6	
13. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих		6	
14. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей		6	
15. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.		6	
16. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием		6	
17. Составление актов на списание инвентаря и оборудования		6	
18. Составление отчета		4	
Дифференцированный зачет		2	
Тематика курсовых работ			
1. Особенности структуры дополнительных услуг в гостиницах делового назначения			
2. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в апартамент отелях			
3. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в хостелах			
4. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в бутик-отелях			
5. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в отелях-люкс			
6. Организация обслуживания в отелях, ориентированных на деловое общение			
7. Расширение ассортимента услуг спортивно – оздоровительного центра как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы			

8. Анализ организации работы службы обслуживания номерного фонда в гостинице и пути ее совершенствования		
9. Влияние высококачественного обслуживания VIP гостей во время проживания в гостинице на формирование положительного имиджа гостиничного предприятия		
10. Особенности структуры СПА услуг в курортных гостиницах и пути ее совершенствования		
11. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в отелях		
12. Организация экскурсионного обслуживания в гостинице и пути ее совершенствования		
13. Анализ технологий организации работы в службе хозяйственного обеспечения в гостинице и пути ее совершенствования		
14. Особенности организации обслуживания иностранных гостей в гостинице		
15. Особенности организации работы прачечной в гостинице.		
16. Материально-техническое обеспечение хозяйственной службы, как фактор повышения ее конкурентоспособности		
17. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице.		
18. Взаимодействие службы эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы.		
19. Организация хранения личных и ценных вещей проживающих в гостинице.		
20. Организация отдыха и развлечений проживающих в гостинице.		
21. Обеспечение безопасности проживающих и персонала гостиницы		
22. Организация работы Сервис-бюро (Service bureau) в гостинице.		
23. Организация работы Бизнес-центра (Business center) в гостинице.		
24. Правила и стандарты работы службы эксплуатации номерного фонда в гостинице.		
8 семестр – Производственная практика		
Виды работ	10 8	
1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих	8	
2. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.	8	
3. Проведение контроля готовности номеров к заселению	8	
4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	8	
5. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	8	
6. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.	8	
7. Ведение учета забытых вещей.	8	
8. Работа с просьбами и жалобами гостей.	8	
9. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	8	
10. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества	8	
11. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.	8	
12. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг	8	
13. Составление отчета	12	
Дифференцированный зачет		2
Всего по ПМ		42 2

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Программа профессионального модуля ПМ 03. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» реализуется на базе учебных кабинетов:

- 1) иностранного языка (Лингафонная лаборатория);
 - 2) правового и документационного обеспечения управления;
 - 4) инженерных систем гостиницы и охраны труда;
 - 5) безопасности жизнедеятельности;
- а так же тренинговых кабинетов:
- 1) информатики и информационно-коммуникационных технологий;
 - 2) гостиничный номер.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета должно включать: посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; оборудование и технологическое оснащение рабочих мест.

Технические средства обучения: телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение общего и профессионального назначения, Интернет, комплект учебно-методической документации.

Перечень средств обучения: компьютеры, копировальный аппарат, сканер, факсимильный аппарат, специализированная мебель, специальное оборудование (modem, smart и т.д.), принтер, автоответчик, комплект бланков документов по предоставлению питания в номере, экран настенный, видеофильмы отражающие содержание дисциплины, гостиная с мягкой кожаной мебелью, телевизор, мини-бар, спальня с двуспальной кроватью, прикроватными тумбами, консолью, туалетная комната с раковиной, унитазом, биде, зеркалом, подсобная комната с рабочей тележкой.

Основными средствами обучения являются электронные образовательные ресурсы, плакаты, макеты форм и заявок, слайды, видеоматериал, фото-материал на дисках, сайты Интернета.

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование, ПК

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную

практику, которая проходит рассредоточено.

Оборудование лаборатории «Учебный гостиничный номер»: кровать одноместная – 2 штуки; прикроватная тумбочка – 2 штуки; настольная лампа; стол; кресло; стул; зеркало; шкаф; телевизор; душевая кабина, полный санузел с раковиной, унитазом, зеркалом, туалетными принадлежностями; одеяло – 2 штуки; подушка – 6 штук; покрывало – 2 штуки; комплект постельного белья – 4 комплекта; укомплектованная тележка горничной с уборочным оборудованием и инвентарем; полотенце для лица – 2 штуки; полотенце для тела – 2 штуки; полотенце для ног – 2 штуки; набор индивидуальных косметических принадлежностей; информационная папка.

Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь на 15 рабочих мест для индивидуального пользования для группового использования: одеяло 2 шт., подушка 2 шт., покрывало 2 шт., комплект постельного белья 2 шт., шторы 2 шт., напольное покрытие 1 шт. 1 укомплектованная тележка горничной 1 шт., ершик для унитаза 1 шт., ведро для мусора 1 шт., держатель для туалетной бумаги 1 шт., стакан 2 шт., полотенце для лица 2 шт., полотенце для тела 2 шт., полотенце для ног 2 шт., салфетка на раковину 2 шт., полотенце коврик 1 шт., парфюмерно-косметические принадлежности.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Нормативные документы:

1. Правила предоставления гостиничных услуг (последняя редакция 9 октября 2015. № 1085 Москва)

2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 (№ 132-ФЗ последняя редакция)

3. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»

4. Приказ № 86 от 21 июля 2005 года «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения»

Основные источники:

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н.Ю. Арбузова. – 2-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2011. – 224 с.

2. Кусков А.С. Гостиничное дело [Электронный ресурс]: учебное пособие / Кусков А.С. – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, 2010. – с. // ЭБС «IPRbooks» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/939>

Дополнительная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534- 04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

Интернет-ресурсы:

1. Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания – Режим доступа: <http://www.horeca.ru>

2. Портал про гостиничный бизнес – Режим доступа: <http://prohotel.ru>

3. Журнал для тех, кто в деле – Режим доступа: <http://www.horeca-magazine.ru>

4. Профессиональное оборудование для уборки – Режим доступа: <http://www.pro-uborku.ru>

5. Система бронирования гостиничных номеров через интернет – Режим доступа: <http://allhotels.ru>

6. Журнал для отельеров, владельцев гостиниц, рестораторов, топ-менеджеров гостиничного бизнеса – Режим доступа: <https://hotelier.pro>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В рамках профессионального модуля запланировано проведение учебной и производственной практик для получения первичных профессиональных навыков.

Дисциплинами, изучение которых предшествует освоению профессионального модуля, являются дисциплины общеобразовательного цикла. Профессиональный модуль ПМ. 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» преподается параллельно с дисциплиной «Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия», «Второй иностранный язык», «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности».

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу: наличие высшего профессионального образования.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: высшее профессиональное образование, опыт работы в сфере сервиса.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ВД 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	иметь практический опыт: в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение	Оценка выполнения программы практики (учебной, производственной) Текущий контроль в форме проверки самостоятельного выполнения практических

	стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	заданий, решения ситуационных задач Наблюдение и оценка участия в деловых играх, обсуждениях Оценка точности и грамотности заполнения документации
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	иметь практический опыт: в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы	Оценка выполнения программы практики (учебной, производственной) Текущий контроль в форме проверки самостоятельного выполнения практических заданий, решения ситуационных задач Наблюдение и оценка участия в деловых играх, обсуждениях

	управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	
ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	иметь практический опыт: в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Оценка выполнения программы практики (учебной, производственной) Текущий контроль в форме проверки самостоятельного выполнения практических заданий, решения ситуационных задач Наблюдение и оценка участия в деловых играх, обсуждениях Оценка точности и грамотности заполнения документации
ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	иметь практический опыт: в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние	Оценка выполнения программы практики (учебной, производственной) Текущий контроль в форме проверки самостоятельного выполнения практических заданий, решения ситуационных задач Наблюдение и оценка участия в

	номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	деловых играх, обсуждениях

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты освоения общих компетенций

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации знать: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; принципы управления материально-производственными запасами;	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения программы Оценка решения ситуационных задач Оценка участия в деловых играх, групповой работе
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации,	уметь: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; знать: сервисные стандарты housekeeping; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению	Оценка подготовки к выступлениям и обсуждениям, практическим занятиям

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Оценка решения ситуационных задач Оценка выполнения проекта
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами отеля;	Оценка подготовки к выступлениям и обсуждениям, практическим занятиям Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения программы
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;	Наблюдение и оценка участия в деловых играх, дискуссиях, обсуждениях Оценка участия в групповой работе, решениях ситуационных задач
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения программы Наблюдение и оценка участия в деловых играх, дискуссиях, обсуждениях Оценка

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
	знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	участия в групповой работе, решениях ситуационных задач
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения программы
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в	уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения программы

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
чрезвычайных ситуациях	рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения программы
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние номерного фонда, ведение	Оценка подготовки к выступлениям и обсуждениям, практическим занятиям

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
	документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Оценка участия в деловых играх Оценка выполнения проекта
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения программы Оценка выполнения практических заданий Оценка участия в деловых играх

Формы контроля: МДК 03.01 – экзамен; МДК 03.02 – дифференцированный зачет; учебная практика – дифференцированный зачет, производственная практика – дифференцированный зачет.

Форма итогового контроля по профессиональному модулю ПМ 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» – экзамен по модулю.

Контроль знаний и умений студентов осуществляется по пятибалльной системе оценивания.

6. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРАКТИВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Тема	Ко- л- во час- ов	Вид занятия	Используем- ый метод	Формируе- мые компетен- ции
МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда					
15.	Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ПЗ № 3-4, 9	6	практическое	Работа в группе	ОК 1-10 ВД 1 ПК 3.1-3.3
16.	Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, Лекция «Правила пожарной безопасности»	2	лекционное	Лекция-визуализация	ОК 1-10 ВД 1 ПК 3.1-3.3
17.	Тема 1.2. Планирование потребностей в материальных ценностях, ПЗ 14-15	4	практическое	Деловая игра	ОК 1-10 ВД 1 ПК 3.1-3.3
18.	Тема 1.2. Планирование потребностей в материальных ценностях, ПЗ № 22. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	2	практическое	Дискуссия	ОК 1-10 ВД 1 ПК 3.1-3.3
19.	Тема 1.2. Планирование потребностей в материальных ценностях, ПЗ 16-17	4	практическое	Решение ситуационных задач	ОК 1-10 ВД 1 ПК 3.1-3.3
20.	Тема 1.2. Планирование потребностей в материальных ценностях, ПЗ 18-19	4	практическое	Деловая игра	ОК 1-10 ВД 1 ПК 3.1-3.3
21.	Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы, ПЗ 23-25	4	практическое	Решение ситуационных задач	ОК 1-10 ВД 1 ПК 3.1-3.3
22.	Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки, ПЗ 26-27	4	практическое	Деловая игра	ОК 1-10 ВД 1 ПК 3.1-3.3
23.	Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих, ПЗ 28	2	практическое	Творческое задание	ОК 1-10 ВД 1 ПК 3.1-3.3
24.	Тема 2.4 Сохранность имущества проживающих, ПЗ 33	2	практическое	Творческое задание	ОК 1-10 ВД 1 ПК 3.1-3.3
	Итого по МДК 03.01	36 (25 %)			

№ п/ п	Тема	Ко л- во час ов	Вид занятия	Используем ый метод	Формируе мые компетенц ии
МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда					
МДК 03.02					
1.	Составление диалогов	2	практическ ое	Деловая игра	ОК-10 ПК 3.1
2.	Практика устной речи	2	практическ ое	Решение ситуационны х задач	ОК-10 ПК 3.1
3.	Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	2	практическ ое	Деловая игра	ОК-10 ПК 3.1
	Итого по МДК 03.01	6 (33 %)			

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Институт транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«28 » августа 2020г., протокол № 1
зав. кафедрой
Е. В. Ильичева

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ
**МДК. 03.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы
обслуживания и эксплуатации номерного фонда**
43.02.14 Гостиничное дело

квалификация: специалист гостеприимства

Воротынец
2020

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения

Код компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)					
	Тема 1.1	Тема 1.2	Тема 2.1	Тема 2.2	Тема 2.3	Тема 2.4
ОК-1	+	+				
ОК-2	+	+	+			+
ОК-3		+		+		+
ОК-4		+		+		
ОК-5	+	+	+			
ОК-6	+	+		+	+	+
ОК-7						
ОК-8						
ОК-9			+		+	
ОК-10			+		+	
ВД 1						
ПК 3.1						
ПК-3.2			+	+	+	+
ПК 3.3						

образовательной программы

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций							
		Текущий контроль						Промеж уточная аттестация	Итого
		Решение ситуационных задач	Творческие задания	Деловая игра	Работа в группе	Проект	Дискуссия	Курсовая работа	
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- демонстрация интереса к будущей профессии; - проявление интереса к современным проблемам гостиничного сервиса, тенденциям его развития и направлениям его реформирования (модернизации);	2	2	2		2	2		10
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач; - рациональное распределение времени на все этапы решения профессиональной задачи; - своевременность выполнения заданий, подготовки и сдачи отчетности по практике; - соответствие результатов самооценки и экспертной оценки эффективности и качества выполнения профессиональных задач.			2	2	2	2	2	10
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- объективная оценка ситуации; - соответствие принятого решения требуемым критериям; - обоснование принятия решения в стандартной и нестандартной ситуации;	2	2	2	2		2		10

	- адекватное определение степени ответственности за принятое решение;									
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- осуществление рационального поиска информации в соответствии с поставленной задачей; - объективная оценка значимости и возможности применения информации для решения профессиональных задач и личностного роста;	2	2			2	2	2		10
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий на уровне уверенного пользователя; - соответствие результатов использования ИКТ, предъявляемым требованиям;			4		4		2		10
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- выбор стиля общения в соответствии с ситуацией; - внесение предложений по поводу решения задач и их обоснование; - проявление внимания к точке зрения членов команды; - предотвращение или продуктивное урегулирование конфликтов; - соблюдение правил и норм общения с потребителями, коллегами и руководством;			4	4		2			10
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	- объективность оценки предложений членов команды; - проявление инициативы при принятии решений;			4	4		2			10
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- проявление интереса к сфере будущей профессиональной деятельности; - умение аргументировать выбор пути личностного и карьерного развития; - понимание целей, задач и средств, необходимых для реализации выбранного пути развития;	2	2			2	2		2	10
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- проявление интереса к современным проблемам гостиничного сервиса, тенденциям его развития, инновациям; - использование современных технологий для решения профессиональных задач;			2	2	2	2		2	10
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения,	иметь практический опыт: организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; уметь: организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; оформлять документы по приеме номеров и переводу гостей из одного номера в другой; организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в		2		2	2		2	2	10

дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	номерах, предоставлении бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; знать: порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов; принципы и технологии организации досуга и отдыха; правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; правила обращения с магнитными ключами;								
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	иметь практический опыт: предоставления услуги питания в номерах; уметь: организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по питанию в номерах; комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов; осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание; знать: задачи, функции и особенности работы службы питания; методику определения потребностей службы питания в материальных ресурсах; технологии организации процесса питания; правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; критерии и показатели качества обслуживания; особенности обслуживания room-service; правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;		4				2	4	10
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	иметь практический опыт: оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы; уметь: проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним; знать: правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; правила					4	2	4	10

	заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;									

Критерии оценивания компетенций:

до 5 баллов – не сформирована компетенция;
от 5 до 6 баллов – начальный уровень сформированности;
от 7 до 8 баллов – базовый уровень сформированности;
от 9 до 10 баллов – продвинутый уровень сформированности.

№	Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
1	ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Студент не демонстрирует интереса к будущей профессии; не проявляет интерес к современным проблемам гостиничного сервиса, тенденциям его развития и направлениям его реформирования (модернизации);	Студент демонстрирует минимальный интерес к будущей профессии; слабо проявляет интерес к современным проблемам гостиничного сервиса, тенденциям его развития и направлениям его реформирования (модернизации);	Студент демонстрирует устойчивый интерес к будущей профессии; проявляет интерес к современным проблемам гостиничного сервиса, тенденциям его развития и направлениям его реформирования (модернизации);	Студент активно демонстрирует интерес к будущей профессии; активно проявляет интерес к современным проблемам гостиничного сервиса, тенденциям его развития и направлениям его реформирования (модернизации);
	ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Студент не обосновывает выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач; не рационально распределяет время на все этапы решения профессиональной задачи; не своевременно выполняет задания, подготавливает и сдает отчетность по практике; результаты самооценки не соответствуют экспертной оценке эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	Студент слабо обосновывает выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач; не рационально распределяет время на все этапы решения профессиональной задачи; не своевременно выполняет задания, подготавливает и сдает отчетность по практике; результаты самооценки соответствуют экспертной оценке эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	Студент обосновывает выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач, допускает неточности, незначительные ошибки; рационально распределяет время на все этапы решения профессиональной задачи; своевременно выполняет задания, подготавливает и сдает отчетность по практике; результаты самооценки соответствуют экспертной оценке эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	Студент обосновывает (аргументирует) выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач; рационально распределяет время на все этапы решения профессиональной задачи; своевременно выполняет задания, подготавливает и сдает отчетность по практике; результаты самооценки соответствуют экспертной оценке эффективности и качества выполнения профессиональных задач.
	ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Студент не умеет объективно оценивать ситуацию; принятое решение не соответствует требуемым критериям; принятое решение не обосновано; не определена степень ответственности за принятое решение;	Студент не всегда объективно оценивает ситуацию; принятое решение не в полной мере соответствует требуемым критериям; принятое решение не обосновано или обоснование не достаточное; степень ответственности за принятое решение адекватна;	Студент объективно оценивает ситуацию; принятое решение соответствует требуемым критериям не менее чем на 80%; принятое решение обосновано; степень ответственности за принятое решение адекватна;	Студент объективно оценивает ситуацию; принятое решение соответствует требуемым критериям; принятое решение аргументировано; степень ответственности за принятое решение адекватна;
	ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач,	Студент не осуществляет поиск информации в соответствии с поставленной задачей; не может произвести оценку значимости и возможности применения информации для решения профессиональных задач и личностного роста;	Студент осуществляет поиск информации в соответствии с поставленной задачей, но делает это не рационально; оценка значимости и возможности применения информации для решения профессиональных	Студент осуществляет рациональный поиск информации в соответствии с поставленной задачей; оценка значимости и возможности применения информации для решения профессиональных задач и личностного роста иногда не объективна;	Студент осуществляет рациональный поиск информации в соответствии с поставленной задачей; оценка значимости и возможности применения информации для решения профессиональных задач и личностного роста объективна;

	профессионального и личностного развития.		задач и личностного роста не всегда объективна;		
	ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Студент не демонстрирует навыки использования информационно-коммуникационных технологий, или результаты использования ИКТ не соответствуют предъявляемым требованиям;	Студент демонстрирует навыки использования информационно-коммуникационных технологий на слабом уровне; результаты использования ИКТ соответствуют предъявляемым требованиям не менее чем на 50%;	Студент демонстрирует навыки использования информационно-коммуникационных технологий на уровне уверенного пользователя; результаты использования ИКТ соответствуют предъявляемым требованиям не менее чем на 80%	Студент демонстрирует навыки использования информационно-коммуникационных технологий на уровне уверенного пользователя; результаты использования ИКТ полностью соответствуют предъявляемым требованиям;
	ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Студент практически не общается с коллегами, руководством и потребителями; при общении не соблюдает правила и нормы общения с потребителями, коллегами и руководством;	Студент не всегда правильно производит выбор стиля общения в соответствии с ситуацией; иногда вносит предложения по поводу решения задач, но не обосновывает их; проявляет внимание к точке зрения членов команды; соблюдает правила и нормы общения с потребителями, коллегами и руководством;	Студент производит выбор стиля общения в соответствии с ситуацией; вносит предложения по поводу решения задач, иногда затрудняется с их обоснованием; проявляет внимание к точке зрения членов команды; предотвращает или урегулирует конфликты; соблюдает правила и нормы общения с потребителями, коллегами и руководством;	Студент производит выбор стиля общения в соответствии с ситуацией; активно вносит предложения по поводу решения задач и их обосновывает; проявляет внимание к точке зрения членов команды; умело предотвращает или продуктивно урегулирует конфликты; соблюдает правила и нормы общения с потребителями, коллегами и руководством;
	ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Студент не берет на себя ответственность за работу членов команды; не проявляет инициативу при принятии решений;	Студент объективно оценивает предложения членов команды; но не проявляет инициативу при принятии решений;	Студент объективно оценивает предложения членов команды; проявляет инициативу при принятии решений не менее чем в 70% ситуаций	Студент объективно оценивает предложения членов команды; всегда проявляет инициативу при принятии решений;
	ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Студент не демонстрирует проявления интереса к сфере будущей профессиональной деятельности; не планирует личностное и карьерное развитие;	Студент проявляет интерес к сфере будущей профессиональной деятельности; в редких случаях аргументирует выбор пути личностного и карьерного развития; не ставит цели и задачи, не использует средства, необходимые для реализации выбранного пути развития;	Студент проявляет интерес к сфере будущей профессиональной деятельности; практически всегда может аргументировать выбор пути личностного и карьерного развития; ставит цели и задачи, но не всегда использует средства, необходимые для реализации выбранного пути развития;	Студент проявляет стойкий интерес к сфере будущей профессиональной деятельности; аргументирует выбор пути личностного и карьерного развития; ставит цели и задачи, использует средства, необходимые для реализации выбранного пути развития;
	ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Студент не проявляет интереса к современным проблемам гостиничного сервиса, тенденциям его развития, инновациям; не использует современные технологии для решения профессиональных задач;	Студент проявляет минимальный интерес к современным проблемам гостиничного сервиса, тенденциям его развития, инновациям; иногда использует современные технологии для решения профессиональных задач;	Студент проявляет интерес к современным проблемам гостиничного сервиса, тенденциям его развития, инновациям; практически всегда использует современные технологии для решения профессиональных задач;	Студент проявляет стойкий интерес к современным проблемам гостиничного сервиса, тенденциям его развития, инновациям; активно использует современные технологии для решения профессиональных задач;

	ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	Студент не имеет практического опыта: организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; выполнения обязанностей горничной; Студент не умеет: организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; Студент не знает: порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов; принципы и технологии организации досуга и отдыха; правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; правила обращения с магнитными ключами;	Студент имеет практический опыт: организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; выполнения обязанностей горничной; У студента слабо развиты умения: организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; Студент слабо знает: порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов; принципы и технологии организации досуга и отдыха; правила поведения сотрудников на жилых этажах в	Студент имеет практический опыт: организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; выполнения обязанностей горничной; У студента хорошо развиты умения: организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; Студент хорошо знает: порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов; принципы и технологии организации досуга и отдыха; правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; правила обращения с магнитными ключами;	Студент имеет практический опыт: организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; выполнения обязанностей горничной; Студент, аргументируя свои действия, умеет: организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит следующие знания: порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов; принципы и технологии организации досуга и отдыха; правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; правила

			экстремальных ситуациях; правила обращения с магнитными ключами;		обращения с магнитными ключами;
	ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Студент не имеет практического опыта: оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы; Студент не умеет: проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним; Студент не знает: правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;	Студент имеет практический опыт: оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы; У студента слабо развиты умения: проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним; Студент слабо знает: правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;	Студент имеет практический опыт: оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы; У студента хорошо развиты умения: проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним; Студент хорошо знает: правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;	Студент имеет практический опыт: оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы; Студент, аргументируя свои действия, умеет: проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним; Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит следующие знания: правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
	ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Студент не имеет практического опыта: выполнения обязанностей горничной; Студент не умеет: обеспечивать хранение ценностей проживающих; предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих; Студент не знает: порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; правила обращения с магнитными ключами; правила организации хранения ценностей проживающих; правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; правила возмещения ущерба и порче личных вещей гостей.	Студент имеет практический опыт: выполнения обязанностей горничной; У студента слабо развиты умения: обеспечивать хранение ценностей проживающих; предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих; Студент слабо знает: порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; правила обращения с магнитными ключами; правила организации хранения ценностей проживающих; правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; правила возмещения ущерба и порче личных вещей гостей.	Студент имеет практический опыт: выполнения обязанностей горничной; У студента хорошо развиты умения: обеспечивать хранение ценностей проживающих; предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих; Студент хорошо знает: порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; правила обращения с магнитными ключами; правила организации хранения ценностей проживающих; правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; правила возмещения ущерба и порче личных вещей гостей.	Студент имеет практический опыт: выполнения обязанностей горничной; Студент, аргументируя свои действия, умеет: обеспечивать хранение ценностей проживающих; предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих; Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит следующие знания: порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; правила обращения с магнитными ключами; правила организации хранения ценностей проживающих; правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; правила возмещения ущерба и порче личных вещей гостей.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра Сервис

Комплект вопросов для проведения дифференцированного зачета

1. Чем занимается служба эксплуатации номерного фонда?
2. Какова структура службы эксплуатации номерного фонда?
3. Каковы функциональные обязанности менеджера номерного фонда?
4. Каковы функциональные обязанности супервайзера, горничной, хаузмена?
5. Какие требования предъявляются к супервайзеру, горничной, хаузмену?
6. Какие сведения включаются в отчет о занятости номерного фонда?
7. По каким критериям оценивается качество работы горничной?
8. Какие требования предъявляются к внешнему виду сотрудников?
9. В чем заключается работа консьержей, посыльных?
10. В какой последовательности осуществляется уборка номеров?
11. Как проводится ежедневная текущая уборка?
12. В чем особенности уборки номера после выезда гостя?
13. Как организовать устранение технических неполадок в номере?
14. Каковы особенности обслуживания VIP-гостей?
15. Какие виды «комплиментов» предусматриваются в гостинице при обслуживании?
16. Какие виды работ выполняются при генеральной уборке номера?
17. Какая уборочная техника и инвентарь используются в гостинице?
18. Какие моющие и чистящие средства применяются в процессе уборки?
19. Какие меры безопасности необходимо соблюдать во время уборки помещений?
20. Каков ассортимент продукции индивидуального пользования для гостей?
21. Расскажите о правилах комплектации тележки горничной
22. Как устроено бельевое хозяйство в гостинице?
23. Каковы сроки выполнения заказа прачечной-химчистки?
24. В каком виде и как доставляются в номер выполненные заказы из прачечной-химчистки?
25. Какие услуги входят в комплекс дополнительных услуг гостиницы?
26. Расскажите о работе бизнес-центра в отеле
27. Какие услуги оказывает сервис-бюро отеля?
28. Как организовано экскурсионное обслуживание в гостинице?
29. Каковы возможности интерактивного телевидения?
30. Кто такой дворецкий? Какие услуги он оказывает?
31. Какие виды транспортных услуг могут быть оказаны гостиницей?
32. Что такое анимация? Каков порядок оказания анимационных услуг?
33. Какие подразделения включает в себя спортивно-оздоровительный комплекс?
34. Какие затраты являются основными в бюджете гостиницы?
35. Что такое RFID-технология? Каковы преимущества RFID-технологии?
36. Что такое инвентаризация?
37. Когда проведение инвентаризации обязательно?
38. Какова процедура проведения инвентаризации?
39. В каких случаях и как часто проводится инвентаризация?
40. Какие документы заполняются при проведении инвентаризации?
41. Назовите основные этапы проведения инвентаризации, дайте их краткую характеристику.
42. В чем заключается концепция обеспечения безопасности современной гостиницы?
43. Какие возможные угрозы безопасности существуют сегодня?
44. Какие места повышенного криминального интереса и возможные угрозы в них вы можете назвать?
45. В чем заключается главная задача службы безопасности?
46. Какие правила необходимо соблюдать в телефонном разговоре с террористом?
47. Каковы действия сотрудника при обнаружении подозрительных вещей в местах общего пользования?
48. Как организован пропускной режим в гостинице?
49. Какие виды воровства встречаются в гостиницах?
50. Что такое СКУД?
51. Какие средства обеспечения имущественной безопасности проживающих в гостинице вы можете назвать?

52. Как организована система пожарной безопасности в гостинице?
53. Что понимается под системой управления доступом?
54. Как обеспечивается защита персональных данных?
55. В чем заключаются преимущества построения интегрированного комплекса технических средств безопасности?

Оценка сформированности компетенций

Оценка по пятибалльной шкале	ОК 8, ОК 9, ПК 3.1,	ПК 3.3, ПК 3.4	Критерии оценки
Отлично	2 балла	4 балла	выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логично его излагающему, в ответе которого тесно связываются теория с практикой.
Хорошо	1,5 балла	3 балла	выставляется твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающему его, не допускающему существенных ошибок в ответе на вопрос. В ответе студента связывается теория и практика.
Удовлетворительно	1 балл	2 балла	выставляется студенту, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность изложения программного материала.
Неудовлетворительно	0 баллов	0 баллов	выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большим затруднением формулирует ответы на вопросы.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра Сервис

Тематика курсовых работ

1. Особенности структуры дополнительных услуг в гостиницах делового назначения
2. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в апартамент отелях
3. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в хостелах
4. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в бутик-отелях
5. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в отелях-люкс
6. Организация обслуживания в отелях, ориентированных на деловое общение
7. Расширение ассортимента услуг спортивно – оздоровительного центра как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы
8. Анализ организации работы службы обслуживания номерного фонда в гостинице и пути ее совершенствования
9. Влияние высококачественного обслуживания VIP гостей во время проживания в гостинице на формирование положительного имиджа гостиничного предприятия
10. Особенности структуры СПА услуг в курортных гостиницах и пути ее совершенствования
11. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в мотелях
12. Организация экскурсионного обслуживания в гостинице и пути ее совершенствования
13. Анализ технологий организации работы в службе хозяйственного обеспечения в гостинице и пути ее совершенствования
14. Особенности организации обслуживания иностранных гостей в гостинице
15. Особенности организации работы прачечной в гостинице.
16. Материально-техническое обеспечение хозяйственной службы, как фактор повышения ее конкурентоспособности
17. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице.
18. Взаимодействие службы эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы.
19. Организация хранения личных и ценных вещей проживающих в гостинице.
20. Организация отдыха и развлечений проживающих в гостинице.
21. Обеспечение безопасности проживающих и персонала гостиницы
22. Организация работы Сервис-бюро (Service bureau) в гостинице.
23. Организация работы Бизнес-центра (Business center) в гостинице.
24. Правила и стандарты работы службы эксплуатации номерного фонда в гостинице.
25. Тему формулирует сам студент.

Оценка сформированности компетенций ОК 2, ОК 4, ОК 5, ПК 3.1, ПК 3.3, ПК 3.4

Отлично	2 балла	выставляется студенту, который раскрыл актуальность темы, связал ее с практикой (примеры), грамотно, логично, последовательно изложил, отвечал на вопросы (ориентировался в своем докладе), качественно оформил презентацию, а также своевременно предоставил работу
Хорошо	1,5 балл	выставляется, если студент раскрыл актуальность темы, связал ее с практикой (примеры), грамотно, логично, последовательно изложил, но отвечая на вопросы делал ошибки, четко не формулировал ответ, качественно оформил презентацию, а также своевременно предоставил работу
Удовлетворительно	1 балла	выставляется студенту, который полностью не раскрыл актуальность темы и ее связь с практикой (примеры), отвечая на

		вопросы делал ошибки, четко не формулировал ответ, оформил презентацию с некоторыми ошибками
Неудовлетворительно	0 баллов	выставляется студенту, который не раскрыл актуальность темы, не связал ее с практикой (примеры), неграмотно, нелогично, непоследовательно изложил, не отвечал на вопросы (не ориентировался в своем докладе), некачественно оформил презентацию

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра Сервис

Решение ситуационных задач

1. Убирая номер после выезда гостя, горничная обнаружила забытые им вещи. Каковы действия горничной в данной ситуации?
2. В процессе ежедневной текущей уборки выясняется, что не работает сушилка для рук. Каковы действия горничной в данной ситуации?
3. Пожилые супруги, покинув номер, вспоминают, что оставили на столе ключ. А самое главное - сердечные лекарства, без которых, в случае приступа, они просто не могут обойтись. Они хотят, чтобы горничная открыла им номер. Как должна поступить горничная в данной ситуации?
4. В номере, из которого только что выехали гости, горничная обнаружила забытый зонт. Представьте алгоритм ее действий.
5. Гости, приехавшие с детьми разрешили им бегать по коридорам и этажам. В результате дети забыли, где живут, заблудились и начали плакать. Действия супервайзера в данной ситуации.
6. Горничная обнаружила в выездном номере закрытый сейф. Действия сотрудника в данной ситуации.
7. Убирая жилой номер, горничная обнаружила, что один из стаканов разбит, а осколки выброшены в мусорную корзину. Каковы действия горничной в данной ситуации?
8. В выездном номере обнаружена пропажа банного полотенца. Гость отказывается подписывать составленный акт. Представьте алгоритм действий сотрудника.
9. Вы - менеджер поэтажной службы. Во время проверки гостиничного номера Вы обнаружили, что в ванной комнате не горит свет. Алгоритм ваших действий
10. Гость забыл свой код и обращается к вам за помощью, чтобы открыть минисейф в номере. Алгоритм ваших действий

Тема 1.2. Технология и организация уборочных работ.

ПЗ 9. Разрешение ситуаций, возникающих в процессе уборки номерного фонда

1. К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.
2. Вы менеджер службы эксплуатации номерного фонда. Гость, проживающий в гостинице, недоволен качеством уборки номера. Ваши действия.
3. Гость, встретив Вас в коридоре гостиницы на жилом этаже, просит принести ему в номер вазу для цветов. Ваши действия.
4. Вы работаете в прачечной гостиницы и отвечаете за выполнение заказов гостя. Гость оставил заказ на стирку костюма, который может быть подвергнут только сухой обработке. Ваши действия в данной ситуации.
5. В гостиничном номере обнаружена пропажа пульта от телевизора, гость отказывается возмещать убытки. Ваши действия, как руководителя поэтажной службы
6. Что делать, если при обращении к вам гость постоянно нецензурно выражается?
7. На ежедневной пятиминутке супервайзер отстраняет от работы одну из горничных за несоответствие ее внешнего вида установленным стандартам. Вы – координатор службы хаускипинг и Вам поручено рассказать сотрудникам о требованиях к внешнему виду.

8. Вы – горничная. Собираетесь приступить к уборке номера, но на двери висит табличка «Не беспокоить». Ваши действия.

9. Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер, дойдя до уборки спальни, Вы видите, что на кровати и на прикроватной тумбочке лежат вещи гостя. Ваши действия?

10. Вы – горничная. В жилом номере на письменном столе разбросаны бумаги гостя, мешающие уборке. Ваши действия.

Оценка сформированности компетенций ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК 8, ПК 3.1

Отлично	2 балл	Задача решена правильно, рассмотрены все возможные варианты, студент аргументирует свой ответ
Хорошо	1,5 балла	Задача решена правильно, студент затрудняется при объяснении своего выбора (или рассмотрены не все варианты), в ответах на дополнительные вопросы допускает неточности
Удовлетворительно	1 балл	Задача решена с ошибками, студент затрудняется при объяснении своего выбора (или рассмотрены не все варианты), студент допускает ошибки или неправильно отвечает на дополнительные вопросы
Неудовлетворительно	0 баллов	Задача решена неверно, студент не знает, как объяснить свое решение, не отвечает на дополнительные и уточняющие вопросы

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра Сервис

Деловая игра

Тема 2.2. Учет материальных ценностей гостиницы.

ПЗ 13. Проведение инвентаризации в гостинице и заполнение инвентаризационных ведомостей

1. Тема: «Проведение инвентаризации в гостинице и заполнение инвентаризационных ведомостей»
2. Концепция игры: моделируется реальная ситуация в гостинице – проведение инвентаризации номерного фонда (создается комиссия, оформляются документы, проводится инвентаризация, подготавливается отчетность). Эксперты оценивают все этапы проведения инвентаризации.
3. Роли: комиссия, эксперты
4. Ожидаемый результат: сформированность умения проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы, оформлять документацию.

Оценка сформированности компетенций

Оценка по пятибалльной шкале	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 9	ОК 5, ОК 6, ОК 7, ПК 3.3	Критерии оценки
Отлично	2 балла	4 балла	Студент легко ориентируется в моделируемой ситуации, действует поэтапно, соблюдая алгоритм выполняемого задания, легко находит выход из ситуации, умело организывает персонал для выполнения задания, правильно оформляет документацию
Хорошо	1,5 балла	3 балла	Студент ориентируется в моделируемой ситуации, действует поэтапно, соблюдая алгоритм выполняемого задания, находит выход из ситуации, организует персонал для выполнения задания. При выполнении заданий допускает ошибки, не влияющие на ход выполнения задания, правильно оформляет документацию
Удовлетворительно	1 балл	2 балла	Студент слабо ориентируется в моделируемой ситуации, действует поэтапно, допускает ошибки, но находит выход из ситуации, допускает неточности или незначительные ошибки в организации персонала для выполнения задания. Допускает ошибки в оформлении документации
Неудовлетворительно	0 баллов	0 баллов	Студент во время деловой игры допустил грубые ошибки при выполнении задания, не смог разрешить ситуацию, не организовал персонал для решения проблемы, неправильно оформил документацию

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра Сервис

Задания для групповой работы

Тема 1.1. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда.

ПЗ № 3. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.

Студенты делятся на группы по 4 человека и каждый на выбор составляет раздел должностной инструкции сотрудника службы эксплуатации номерного фонда:

1. Задачи, решаемые сотрудником
2. Квалификационные требования
3. Ответственность за качество выполненной работы
4. Правила поведения в нестандартных ситуациях.

ПЗ № 4. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Студентам, разделившись на группы по 5-6 человек, предлагается, используя различные методики определить численность персонала для гостиницы:

1 группа- гостиница на 15 стандартных двухместных номеров и 10

Тема 3.1. Организация работы прачечной-химчистки гостиницы.

ПЗ 18. Прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих

Студенты делятся на мини-группы по 3 человека. Студент из мини-группы должен попробовать себя в каждой из трех ролей: гость (заполняет бланк заказа), горничная (принимает заказ, помогает гостю, проверяет правильность заполнения бланка, оставляет сообщение гостю), эксперт (контролирует правильность выполненных действий)

Задания:

1. Смоделировать ситуацию, когда бланк заполнен гостем верно
2. Смоделировать ситуацию, когда гость не указал в бланке дефекты на одежде
3. Смоделировать ситуацию, когда при приеме заказа на одежде отсутствуют ярлыки
4. Смоделировать ситуацию: гость сдал вещи в стирку. Но вынужден уехать раньше. Помогите гостю получить заказ. Рассмотрите три варианта:
 - заказ готов;
 - заказ находится в обработке;
 - заказ еще не в обработке.

Оценка сформированности компетенций

Оценка по пятибалльной шкале	ОК 2, ОК 3, ОК 9, ПК 3.1	ОК 6, ОК 7	Критерии оценки
Отлично	2 балла	4 балла	Студент легко ориентируется в моделируемой ситуации, действует поэтапно, соблюдая алгоритм выполняемого задания, легко находит выход из ситуации, правильно оформляет документацию
Хорошо	1,5 балла	3 балла	Студент ориентируется в моделируемой ситуации, действует поэтапно, соблюдая алгоритм выполняемого задания, находит выход из ситуации. При выполнении заданий допускает ошибки, не влияющие на ход выполнения задания, правильно оформляет документацию
Удовлетворительно	1 балл	2 балла	Студент слабо ориентируется в моделируемой ситуации, действует поэтапно, допускает ошибки, но находит выход из ситуации. Допускает ошибки в оформлении документации

Неудовл етворит ельно	0 баллов	0 балло в	Студент во время деловой игры допустил грубые ошибки при выполнении задания, не смог разрешить ситуацию, неправильно оформил документацию

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра Сервис

Проект

**Тема 3.2. Организация предоставления дополнительных услуг в процессе проживания.
ПЗ 21. Организация экскурсионного обслуживания.**

1. Подготовить информацию для гостей о том, какие экскурсионные программы гостиница может предложить (гостиница в г.Н.Новгород).
2. Подготовить алгоритм информирования гостя об экскурсионном обслуживании в гостинице. Указать ключевые фразы, вопросы, которые понадобятся для реализации данного алгоритма.
3. Подготовить список организаций, с которыми можно заключить договор на экскурсионное обслуживание.
4. Проект оформить средствами MS Office (Word, PowerPoint) – доклад и презентация к докладу.

Оценка сформированности компетенций

Оценка по пяти балльной шкале	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 8, ОК 9 ПК 3.1	ОК 5	Критерии оценки
Отлично	2 балла	4 балла	Тема проекта раскрыта, автор продемонстрировал глубокие знания теоретического материала, практическая часть связана с теоретической, работа содержит достаточно полную информацию, соблюдена структура проекта. Проект и презентация проекта оформлены в соответствии с требованиями. Студент легко ориентируется в материале, отвечает на вопросы по проекту.
Хорошо	1,5 балла	3 балла	Тема проекта раскрыта, автор продемонстрировал достаточные знания теоретического материала, практическая часть связана с теоретической, работа содержит достаточно информации, соблюдена структура проекта. Проект и презентация оформлены с незначительными ошибками. Студент ориентируется в материале, отвечает на вопросы по проекту, допуская незначительные ошибки
Удовлетворительно	1 балл	2 балла	Тема проекта раскрыта фрагментарно, автор продемонстрировал неглубокие знания теоретического материала, практическая часть слабо связана с теоретической, структура проекта соблюдена. Проект и презентация оформлены с ошибками. Студент испытывает затруднения при ответе на вопросы
Неудовлетворительно	0 баллов	0 баллов	Тема проекта не раскрыта, автор не продемонстрировал знания теоретического материала, практическая часть не связана с теорией, работа содержит неполную информацию, нарушена структура проекта. Допущены грубые ошибки в оформлении работы и презентации. Студент не отвечает на дополнительные вопросы

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Вопросы для подготовки к дискуссии

Тема 4.1. Обеспечение безопасности проживающих в гостинице.

ПЗ 23 Источники угроз для гостей и персонала гостиницы

1. Система контроля доступа в помещения гостиницы.
2. Организация работы службы безопасности в гостинице
3. Угрозы безопасности их классификация.
4. Обеспечение сохранности вещей и материальных ценностей проживающих
5. Хищения в гостиницах
6. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих

Оценка сформированности компетенций

Оценка по пятибалльной шкале	ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9	ПК 3.4	Критерии оценки
Отлично	2 балла	4 балла	Студент выступает с проблемным вопросом. Высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы оппонентов. Демонстрирует предварительную информационную готовность к обсуждению. Грамотно и четко формулирует вопросы к выступающему
Хорошо	1,5 балла	3 балла	Студент выступает с проблемным вопросом. Высказывает собственное суждение по вопросу, отвечает на вопросы оппонентов, не всегда аргументируя свой ответ. Демонстрирует предварительную информационную готовность к обсуждению. Грамотно формулирует вопросы к выступающему
Удовлетворительно	1 балл	2 балла	Студент выступает с проблемным вопросом, при этом выступление содержит неполную информацию. Студент высказывает собственное суждение по вопросу, не аргументируя его. Демонстрирует недостаточную предварительную информационную готовность к обсуждению.
Неудовлетворительно	0 баллов	0 баллов	Студент не выступает с проблемным вопросом (не подготовил его). Не высказывает собственное суждение по вопросу. Не участвует в обсуждении

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской
области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Сервис
(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«28» августа 2020 г., протокол № 1
зав. кафедрой
Е.В. Ильичева

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**ПО МДК.03.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы
обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

43.02.14 Гостиничный дело (квалификация специалист по гостеприимству)

курс: 4
семестр: 7;8
форма обучения: очная

Воротынец
2020

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Тема 1.3	Тема 2.5
ОК 10	+	+
ПК 3.1	+	+

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Текущий контроль			Дифференцированный зачет	Итого
		Выполнение заданий	Устный опрос	Ситуационные задачи		
ОК 10	знать правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности уметь понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересные профессиональные темы	2	1	2	5	10
ПК 3.1.	знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания; уметь:	2	1	2	5	10

	определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска					

Критерии оценивания компетенций:

до 4 – не сформирована компетенция

от 5 до 6 – начальный

от 7 до 8 – базовый

от 9 до 10 – продвинутый

№	Код контролируемой и наименования компетенции (или ее части)	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
1	ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках	Студент не знает правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности	Слабо знает правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности	Студент достаточно хорошо знает правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности технологий для обеспечения процесса бронирования.	Студент с высокой точностью и полнотой знает правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
2	ПК 3.1.	Студент не имеет практического опыта: организации и контроля	Студент имеет практический опыт: организации и контроля работы	Студент имеет практический опыт: организации и контроля работы	Студент имеет практический опыт: организации и контроля работы

Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	работы персонала хозяйственной службы; выполнения обязанностей горничной; Студент не умеет: организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; Студент не знает: порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов; принципы и технологии организации досуга и отдыха; правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; правила обращения с магнитными ключами;	персонала хозяйственной службы; выполнения обязанностей горничной; У студента слабо развиты умения: организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; Студент слабо знает: порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов; принципы и технологии организации досуга и отдыха; правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; правила обращения с магнитными ключами;	персонала хозяйственной службы; выполнения обязанностей горничной; У студента хорошо развиты умения: организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; Студент хорошо знает: порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов; принципы и технологии организации досуга и отдыха; правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; правила обращения с магнитными ключами;	персонала хозяйственной службы; выполнения обязанностей горничной; Студент, аргументируя свои действия, умеет: организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит следующие знания: порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов; принципы и технологии организации досуга и отдыха; правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; правила обращения с магнитными ключами;

1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

Материал для дифференцированного зачета

по МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
(наименование дисциплины)

Task 1. Translate into English

- 1) Во время текущей уборки номера горничная не обнаружила банного полотенца.
- 2) Во время текущей уборки номера горничная обнаружила порчу мягкой мебели.
- 3) Гость жалуется на шумных соседей
- 4) Для работников индустрии гостеприимства очень важно быстро отреагировать на жалобу или просьбу гостя
- 5) Мистер Джонс из номера 435 просит новый банный халат
- 6) Не волнуйтесь, за это мы не берем дополнительную плату
- 7) Не бойтесь обращаться к нам по любой просьбе.
- 8) В моей комнате мышь!

Task 2. Make up questions from words in brackets using Present Perfect Tense. Translate the sentences.

1. (you/ever/ride/horse?)
2. (you/ever/be/California?)
3. (you/ever/speak / famous person?)
4. (bellboy/ever/ loose / luggage?)
5. (hotel manager/ ever/ get/ complaints?)

Task 3. Use *much, many, a lot of, any* where it's necessary.

1. Sue drinks ...tea.
2. Our hotel doesn't have ... noisy guests.
3. We have ... reservations for this weekend.
4. How... is the room with a king-size bed and a TV?
5. We will have to add a ... damage charge for the hole you put in the wall.

Task 4. Choose the right variant:

1. - Hello, I have a _____. My name is Matthew Jones.
 - a) reserve
 - b) reservation
 - c) reserving
 - d) reserved
2. - Beach equipment is _____ to all of our guests, free of charge.
 - a) avail
 - b) available
 - c) advantage
 - d) average
3. - We only have one _____ left, and it's for a single room. The rest of the hotel is full.
 - a) vacancy
 - b) vacation
 - c) vaccination
 - d) vagrant
4. - I'd like to order room _____ please. I'd like a bottle of red wine sent up to room 407.
 - a) staff
 - b) standard
 - c) stuff
 - d) service
5. - Can I _____ my stay for another day please?
 - a) extension
 - b) express
 - c) exit
 - d) extend
6. - I'm leaving tomorrow. What time do I have to check _____ by?
 - a) up
 - b) over
 - c) out
 - d) through
7. - The _____ for a single room is \$60 a night.
 - a) rate
 - b) hire
 - c) rent
 - d) pay
8. - Could you give me a _____ up call at 6 o'clock in the morning please?
 - a) start
 - b) sleep
 - c) wake
 - d) morning

1. Критерии оценки теста

Уровень освоения	Критерии*
85-100 баллов (оценка «отлично»)	выполнено 85-100% заданий предложенного теста
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	выполнено 70-84% заданий предложенного теста
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	выполнено 50-74% заданий предложенного теста

0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	выполнено 0-49% заданий предложенного теста

Проверяемые компетенции:

ПК 3.1: задание №2, задание №5

ОК 10: задание №1, задание №2, задание №3, задание №4, задание №5, задание №6

Ответы:

Task 1. Translate into English:

- 1) During the current cleaning of the room, the maid did not find a bath towel.
- 2) During the current cleaning of the room, the maid discovered a damaged piece of furniture.
- 3) Guest complains about noisy neighbors
- 4) It is very important for employees of the hospitality industry to quickly respond to a complaint or request from a guest
- 5) Mr. Jones from room 435 asks for a new bathrobe
- 6) Don't worry, we don't charge extra for this
- 7) Do not be afraid to contact us for any request.
- 8) There is a mouse in my room!

Task 2. Make up questions from words in brackets using Present Perfect Tense. Translate the sentences.

1. Have you ever ridden a horse? – Ты когда-нибудь катался на лошади?
2. Have you ever been to California? – Ты когда-нибудь был в Калифорнии?
3. Have you ever met to a famous person? – Ты когда-нибудь видел знаменитость?
4. Has your bellboy ever lost a guest's luggage? – Ваш портье когда-нибудь терял багаж гостя?
5. Has your hotel manager ever got complaints? – Ваш управляющий когда-нибудь получал жалобы?

Task 3. Use much/many/a lot of/any where it's necessary.

1. Sue drinks a lot of tea.
2. Our hotel doesn't have any noisy guests
3. We have many reservations for this weekend
4. How much is the room with a king-size bed and a TV?
5. We will have to add a damage charge for the hole you put in the wall.

Task 4. Test. Choose the right variant.

1. b
2. b
3. a
4. d
5. d
6. c
7. a
8. c

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»
(наименование кафедры)

Ситуационные задачи

по МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
(наименование дисциплины)

Ситуационная задача №1

Горничная заметила пропажу из номера ряда вещей: картины, чайника и стаканов

Ситуационная задача №2

Во время текущей уборки номера горничная обнаружила разбитое зеркало.

Ситуационная задача №3

Гость, при поселение в гостиницу, сдал в камеру хранения чемодан и крупногабаритную вещь.

Вам необходимо:

1. Произвести регистрацию вещей, сданных на хранение на иностранном языке;
2. Объяснить, как будет взиматься плата за хранение?;
3. Объяснить, какие формальности соблюдаются в случае потери багажного жетона?;
4. Объяснить, как осуществляется выдача багажа другому лицу по просьбе гостя?

Ситуационная задача №4

В одном из номеров гостиницы, через несколько дней после поселения гостя, перестал работать телевизор.

Вам необходимо:

1. Составить план действия администратора, если гость предъявил претензию на иностранном языке
2. Решить проблему с гостем, объяснив порядок действий

Ситуационная задача №5

При уборке номера после выезда иностранного проживающего индивидуальный сейф, где хранилась крупная сумма денег, оказался закрытым.

Вам необходимо:

1. Составить план действия администратора в этом случае на иностранном языке;
2. Составить акт на забытую вещь;
3. Связаться с гостем и прояснить ситуацию, объяснив дальнейший план действий

Критерии оценки:

2 балла	Студент владеет широким спектром языковых средств, чтобы высказываться на устные темы, используя основные сложные предложения и конструкции. Студент поддерживает высокий уровень грамматики, допуская незначительное количество грамматических ошибок в пределах изученного материала, которые может сам исправить. Темп речи беглый, естественный. Студент демонстрирует освоенность всех изученных речевых моделей.
1 балл	Студент владеет ограниченными языковыми средствами, чтобы высказываться на устные темы, используя элементарные предложения и конструкции. Студент допускает достаточно много грамматических ошибок в пределах изученного материала, не препятствующих общему пониманию высказываемого. Темп речи невысокий, с большими паузами. Студент владеет элементарными речевыми моделями.
0 баллов	Студент не владеет достаточным уровнем языковых средств, чтобы высказываться на устные темы, используя элементарные предложения и конструкции. Студент допускает много грамматических ошибок в пределах изученного материала, препятствующих общему пониманию высказываемого. Темп речи невысокий, с большими паузами. Студент (не) владеет элементарными речевыми моделями.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»
(наименование кафедры)

Вопросы для устного опроса

по МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
(наименование дисциплины)

1. Английский алфавит. Английские гласные буквы. Звуки. Транскрипция. Долгота английского гласного звука. Дифтонги. Монофтонги. Типы ударения.
2. Типы чтения английских гласных. Примеры.
3. Существительное. Образование множественного числа существительных. Исключения. Примеры.
4. Артикль как признак существительного. Основные правила употребления артиклей. Примеры.
5. Глагол. Смысловый, вспомогательный, связочный и модальный глаголы. Примеры.
6. Основные формы глагола. Примеры.
7. Глагол «to be» в настоящем времени, в вопросительных, отрицательных предложениях. Примеры.
8. Глагол «to be» в прошедшем времени, в вопросительных, отрицательных предложениях. Примеры.
9. Глагол «to be» в будущем времени, в вопросительных, отрицательных предложениях. Примеры.
10. Порядок слов в английском утвердительном, вопросительном и отрицательном предложениях. Примеры.
11. Время Present Simple. Образование утвердительных предложений. Примеры.
12. Время Present Simple. Образование вопросительных и отрицательных предложений. Примеры.
13. Время Past Simple. Образование утвердительных, отрицательных и вопросительных предложений. Примеры.
14. Время Future Simple. Образование утвердительных, отрицательных и вопросительных предложений. Примеры.
15. Личные, притяжательные местоимения. Примеры.

16. Указательные и возвратные местоимения. Примеры.
17. Время Present Continuous. Образование утвердительных, отрицательных и вопросительных предложений. Примеры.
18. Время Past Continuous. Образование утвердительных, отрицательных и вопросительных предложений. Примеры.
19. Время Future Continuous. Образование утвердительных, отрицательных и вопросительных предложений. Примеры.
20. Время Present Perfect. Образование утвердительных, отрицательных и вопросительных предложений. Примеры.
21. Время Past Perfect. Образование утвердительных, отрицательных и вопросительных предложений. Примеры.
22. Время Future Perfect. Образование утвердительных, отрицательных и вопросительных предложений. Примеры.
23. Числительные в английском языке. Примеры. Дата, год.
24. Модальные глаголы и их эквиваленты. Примеры.
25. Правильные и неправильные глаголы. Как произносится окончание –ed? Примеры.
26. Степени сравнения прилагательных. Исключения. Примеры.
27. Типы вопросительных предложений. Примеры.
28. Глагол « to have » в настоящем, прошедшем и будущем времени, в вопросительных и отрицательных предложениях. Примеры.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»
(наименование кафедры)

Задания

по МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
(наименование дисциплины)

1. Прочитайте и переведите текст

«Etiquette of a Front Office Receptionist»

Your receptionist is the face of your business, the first impression many customers have. A good receptionist makes visitors feel welcome and comfortable. Whatever their reason for showing up, the receptionist helps address it. A few basic etiquette rules can make all the difference.

Dressing for the Job

Whatever your rules are for business dress, your receptionist needs to live by them. What's appropriate to wear for the front office depends on your standards, the local community and your line of work. A stockbroker or a medical office might want a professional look, but casual wear might be acceptable in other fields.

Greet, Seat and Treat

One staffing firm summed up a receptionist's duties as "greet, seat and treat."

Greet customers, and ask what they need.

If they have to wait around, invite them to take a seat.

Offer them complimentary snacks and coffee, or direct them to the vending machines, depending on your office setup.

Provide instructions on the location of the bathroom if needed.

It's a simple routine, but it gives office visitors a sense that they're welcome.

Importance of Phone Etiquette

Receptionists also deal with phone calls, and phone courtesy is also important to your business. The receptionist's tone should be cheerful and friendly. A major part of phone etiquette is simply listening to the customer, even if the customer has a lengthy message or rambles. The receptionist should write down numbers and other key information the customer provides, double-check that the notes are correct and ask questions if necessary.

Phone Vs. Face Time

It's inevitable that sooner or later your receptionist will have to deal with someone in your office and someone else on the phone. As a rule, it's best to deal with the person there in the flesh and then the person on the phone. If the receptionist has to ask either party to wait, they should do it politely, not as if it's an annoyance. The receptionist can ask the person on the phone if they would prefer a call back

if they do not wish to hold. If the office is busy enough that customers are lining up or the calls keep going to voicemail, it's probably time to add a second receptionist.

Dealing with the Problem Customer

You need a receptionist who can handle the occasional problem customer — a disgruntled client who wants a return, or one who's just angry or nervous. A well-trained receptionist listens to what the customer has to say, expresses sympathy, and fixes the problem, if possible. Sometimes simply repeating back what someone says ("So you don't think our software works the way we promised?") makes the customer feel they're being listened to. If the issue requires someone higher up the chain of command, the receptionist should smoothly pass the customer to someone who can resolve things.

Задание 2. Замените активный залог пассивным .

(Пример. Rose _____ by the snake. (scare-past) – Rose **was scared** by the snake).

Rose _____ by the snake. (scare-past)

Many cars _____ in Japan. (make-present)

The cinema _____ by the police. (close-past)

The work _____ three times a day. (do-present)

The pictures _____ by Picasso. (paint-past)

The cheese _____ by the mice. (eat-past)

These knives _____ to cut up food. (use-present)

They _____ the question two times. (ask-past)

Our house _____ in 1902. (build-past)

Computers _____ all over the world. (use-present)

An ovation _____ to the actors. (give-present)

A bicycle _____ from her. (steal-past)

Задание 3. Выберите правильный вариант ответа

1. Какая буква не читается в данных словах: duke, like, hate, late, fate, side

A) a B) e C) u D) i

2. Как правильно ответить на вопрос: How are you?

A) Good B) Fine, thanks C) I work D) Sunday

3. Как правильно ответить на благодарность: Thank you very much.

A) Not at all B) Please C) Thanks a lot D) Good bye

4. Как правильно ответить на вопрос: How old are you?

A. I'm fine B) I'm a student C) I'm 17 D) Saturday

5. Как правильно ответить на вопрос: What are you?

A. I'm Mark B) I'm working C) I'm 17 D) I'm a student

6. Как правильно ответить на вопрос: What's the date today?

A. Monday B) The weather is nice today C) I'm fine D) Today is the 3rd of March

7. Как ответить на извинение: I'm terribly sorry I'm late.

A. Thanks B) That's all right! C) Glad to see you D) Good bye

8. You look wonderful today.

A. Ваш взгляд чудесный C) Вы выглядите замечательно сегодня

B. Сегодня чудесный день D) Ты смотришь замечательно

Задание 4. Выберите правильный вариант ответа

A space in the center of the building that is open to the sky.

- A. park B) lounge C) courtyard D) lobby

A form with a name, contact information and in some cases passport number and other information.

- A. resume B) a bill C) invoice D) a registration card

I'd like _____ a room for me and my husband, please?

- A. to reserve B) to buy C) to have D) reserve

Could you just _____ here?

- A. write B) sign C) read D) spell

Can I pay _____ a credit card?

- A. in B) on C) ---- D) with

Would you like our _____ to bring you a breakfast?

- A. restaurant room service C) restaurant staff

- B. porter D) Bell-boy

_____ I sign here?

- A. Must B) May C) Shall D) ---

_____ you wake me up at seven o'clock?

- A. Could B) Must C) May D) Shall

_____ you tell me where to find a swimming pool?

- A. Must B) Could C) May D) Shall

You _____ check out. You can stay here if you want.

- A. must B) mustn't C) needn't D) need

We _____ leave the hotel early. We _____ stay there until the end.

- A. must / couldn't B) had to / couldn't C) had to / could D) had to / must

It's too far to walk from here to the station. You _____ a taxi.

- A. should take B) should buy C) are to take D) must buy

At _____ you can order a taxi or rent a car, book a train and air tickets in advance.

- A. the lobby B) the service bureau C) restaurant D) staff

There _____ 6 banquet rooms in the hotel.

- A. is B) are C) was D) were

There _____ a theatre-style Conference Hall in the hotel.

- A. is B) are C) was D) were

Критерии оценки:

2 балла	Студент владеет широким спектром языковых средств, чтобы высказываться на устные темы, используя основные сложные предложения и конструкции. Студент поддерживает высокий уровень грамматики, допуская незначительное количество грамматических ошибок в пределах изученного материала, которые может сам исправить. Темп речи беглый, естественный. Студент демонстрирует освоенность всех изученных речевых моделей.
1 балл	Студент владеет ограниченными языковыми средствами, чтобы высказываться на устные темы, используя элементарные предложения и конструкции. Студент допускает достаточно много грамматических ошибок в пределах изученного материала, не препятствующих общему пониманию высказываемого. Темп речи невысокий, с большими паузами. Студент владеет элементарными речевыми моделями.
0 баллов	Студент не владеет достаточным уровнем языковых средств, чтобы высказываться на устные темы, используя элементарные предложения и конструкции. Студент допускает много грамматических ошибок в пределах изученного материала,

	препятствующих общему пониманию высказываемого. Темп речи невысокий, с большими паузами. Студент (не) владеет элементарными речевыми моделями.

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Институт транспорта, сервиса и туризма
Кафедра Сервиса

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе
Ж.В.Касимова
«20» июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы бронирования и продаж»

специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»
квалификация специалист по гостеприимству

курс 2
семестр 3,4

форма обучения очная

Воротынец
2019

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ 04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» в части освоения основного вида профессиональной деятельности Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

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

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

Программа профессионального модуля может быть использована в профессиональном образовании в рамках реализации программ СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

уметь:

- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
- планировать и прогнозировать продажи;
- проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.

знать:

- **структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;**
 - способы управления доходами гостиницы;
 - особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
 - особенности работы с различными категориями гостей;
 - методы управления продажами с учётом сегментации;
 - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;

- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам.

1.3. Количество часов, отведенных на освоение программы профессионального модуля:

Всего часов – 482, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 324 часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 310 часов, из них на освоение:

МДК 04.01 - 122 часов, МДК 04.02 – 62 часа, МДК 04.03 – 48 часов, МДК 04.04 – 78 часов.

самостоятельной работы обучающегося – 14 часов;

на практики учебную - 72 часа и производственную - 72 часа

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 4. 1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества
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 языке.

3. СТРУКТУРА СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля *	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарных курсов					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего часов	в т.ч. практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа, часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа, часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 4.1 – 4.3	МДК.04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта	130	126	82	-	4	-	-	-
ПК 4.1 – 4.3	МДК. 04.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	70	66	62		4		-	-
	МДК. 04.03. Гостиничная анимация	50	48	28		2			
	МДК. 04.04. Организация экскурсионной деятельности	82	78	46		4			
ПК 4.1 – 4.3	Учебная практика, часов	72						72	-
ПК 4.1 – 4.3	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72							72
	Всего:	482	14	218	-	14	-	72	72

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	
1	2	3	
3 семестр			
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и			
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж			
Тема 1.1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	Содержание	4	
	Службы бронирования и продаж: роль, цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	2	
	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, функции, профессиональные компетенции, качества. Ознакомление с организацией рабочего места.	2	
	Практические занятия	8	
	Практическое задание № 1. Составление основных требований для подбора персонала в службу бронирования и продаж	2	
	Практическое задание № 2. Определение каналов продаж гостиничного продукта и применение их на практике	2	
	Практическое задание № 3. Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж	2	
	Практическое задание № 4. Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж	2	
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	Содержание	6	
	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров, особенности, этикет Письменная коммуникация.	2	
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл).	2	
	Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	2	
	Практические занятия	16	
	Практическое задание № 5. Письменная коммуникация в деловом общении и профессиональной деятельности	2	

	Практическое задание № 6. Составление алгоритма работы с гостем по телефону	2	
	Практическое задание № 7. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями	2	
	Практическое задание № 8. Выбор оптимального для данного рынка канала сбыта. Определение задач управления каналами сбыта. Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг	2	
	Практическое задание № 9. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора	2	
	Практическое задание № 10. Особенности проведения переговоров с представителями разных стран.	2	
	Практическое задание № 11. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства	2	
	Практическое задание № 12. Алгоритм и правила работы с жалобами	2	
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.			
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	Содержание	10	
	Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.	2	
	Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.	2	
	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	2	
	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования.	2	
	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	2	
	Практические занятия	10	
	Практическое задание № 13. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора, через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	2	
	Практическое задание № 14. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	2	

		Практическое задание № 15. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ.	2	
		Практическое задание № 16. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ Коллективное бронирование.	2	
		Практическое задание № 17. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	2	
Тема 2.2. Особенности работы с клиентами		Содержание	8	
		Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	2	
		Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	2	
		Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования.	2	
		Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2	
		Практические занятия	8	
		Практическое задание № 18. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия. Формирование пакетов услуг гостиницы	2	
		Практическое задание № 19. Клиентоориентированность в гостиничной сфере.	2	
		Практическое задание № 20. Формирование программ лояльности клиентов	2	
		Самостоятельная работа: подготовка к итоговому тестированию	2	
		Итоговое тестирование	2	
		Итого за 3 семестр	72	
		4 семестр		
Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.		Содержание	4	
		Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию.	2	
		Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2	
		Практические занятия	12	

	Практическое задание№ 21. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	4	
	Практическое задание№ 22. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	4	
	Практическое задание№ 23.Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	4	
Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	Содержание	4	
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование: оптимизация объема. Цена и тариф управление доходами. Понятие тарифа; варианты тарифов.	2	
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2	
	Практические занятия	16	
	Практическое задание№ 24.Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	4	
	Практическое задание№ 25.Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг	4	
	Практическое задание№ 26.Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.	4	
	Практическое задание№ 27.Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе	2	
	Практическое задание№ 28.Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.	2	
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж			
Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	Содержание	4	
	Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы, с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи. Информационные потоки и документооборот.	2	
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	2	
	Практические занятия	12	
	Практическое задание№ 29. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд.	6	
	Практическое задание№ 30. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам.	6	
	Самостоятельная работа: подготовка к экзамену	2	

Экзамен		4	
Итого за 4 семестр		58	
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж			
3 семестр			
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж			
Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке	Содержание	14	
	Практическое задание № 1. Служба бронирования. Структура. Персонал.	2	
	Практическое задание № 2. Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования: иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер;	2	
	Практическое задание № 3. Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования: иностранный гость хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;	2	
	Практическое задание № 4. Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования: представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;	2	
	Практическое задание № 5. Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования: представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки;	2	
	Практическое задание № 6. Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования: представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента;	2	
	Практическое задание № 7. Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования: представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.	2	
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.			
Тема. 2.1. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации,	Содержание	14	
	Практическое задание № 8. Заполнение бланков бронирования на иностранном языке.	2	
	Практическое задание № 8. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.	2	
	Практическое задание № 8. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке	2	

размещении и выписки на английском языке		Практическое задание№ 9. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально; заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;	2	
		Практическое задание№ 9. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP;	2	
		Практическое задание№ 9. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки;	2	
		Практическое задание№ 10. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; заезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.	2	
Итого за 3 семестр			28	
4 семестр				
Тема. 2.1.		Содержание	8	
Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке		Практическое задание№ 11. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: выезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально; выезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;	2	
		Практическое задание№ 11. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: выезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP;	2	
		Практическое задание№ 11. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: выезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки;	2	
		Практическое задание№ 11. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: выезжает клиент иностранного	2	

	туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; выезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.		
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж			
Тема 3.1. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	Содержание	26	
	Практическое задание № 12. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	6	
	Практическое задание № 13. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	6	
	Практическое задание № 14. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: иностранный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер; иностранный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей	2	
	Практическое задание № 14. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: в процессе осуществления экскурсионной поездки; представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;	2	
	Практическое задание № 14. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки;	2	
	Практическое задание № 14. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента; представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.	2	
	Практическое задание № 15. Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства в ситуациях, связанных с бронированием и продажами.	6	
	Самостоятельная работа: подготовка к экзамену	4	
	Экзамен	4	
	Итого за 4 семестр	42	
МДК 04.03 Гостиничная анимация			
3 семестр			
Тема 1. «Отдых» и «развлечение» как	Содержание	6	
	Динамика развития анимационной деятельности.	2	

основные составляющие рекреационного досуга.	Практическое занятие 1: «Отдых» и «развлечение» как основные составляющие рекреационного досуга.	4	
Тема 2. Основные понятия, направления, виды и формы рекреационно-анимационного сервиса	Содержание	6	
	Виды и формы рекреационно-анимационного сервиса.	2	
	Практическое занятие 2: Анимационная деятельность в гостиничном сервисе. Профессиональное мастерство специалиста-аниматора.	4	
Тема 3. Сущность и состав инфраструктуры развлечений	Содержание	6	
	Понятие инфраструктуры анимации	2	
	Практическое занятие 3: Инфраструктура развлечений. Карнавалы. Карнавальные шествия. Тематические парки.	4	
Тема 4. Технология разработки социокультурных программ.	Содержание	8	
	Содержание и технологии игровой анимационной деятельности	4	
	Практическое занятие 4: Методика подготовки и проведения монологических форм информационно-анимационной деятельности.	4	
Тема 5. Режиссура шоу-программ.	Содержание	10	
	Организация театрализованных зрелищ на нетрадиционной площадке	4	
	Практическое занятие 5: Единство формы и содержания в сценарии программы анимационного мероприятия. Специфика режиссуры анимационной деятельности.	6	
Тема 6. Современные технические средства и технологии анимации.	Содержание	10	
	Мультимедийные социокультурные технологии	2	
	Требования к менеджерам анимационной службы	2	
	Практическое занятие 6: технические средства и технологии анимации.	6	
	Самостоятельная работа: подготовка к зачету	2	
	Дифференцированный зачет	2	
	Итого	50	

	МДК 04.04 Организация экскурсионной деятельности		
	3 семестр		
Тема 1. Сущность и признаки экскурсии	Содержание	10	
	Понятие экскурсионной деятельности и её признаки	2	
	Классификация экскурсий	2	
	Практическое занятие 1: Определение экскурсии. Сущность экскурсии. Признаки и функции экскурсии.	2	
	Практическое занятие 2: Экскурсионное обслуживание в туристической индустрии. Правовое регулирование туристско-экскурсионной деятельности.	4	
Тема 2. Экскурсионная методика. Технология подготовки новой экскурсии.	Содержание	10	
	Методика проведения экскурсии. Показ в экскурсии.	4	
	Практическое занятие 3: Этапы подготовки экскурсии: определение цели и задачи экскурсии; выбор темы; отбор и изучение экскурсионных объектов; отбор литературы.	2	
	Практическое занятие 4: Специфика показа экскурсионных объектов: основные методы и приемы.	4	
Тема 3. Методика проведения экскурсии. Показ в экскурсии.	Содержание	12	
	Методика проведения экскурсии. Рассказ в экскурсии.	4	
	Практическое занятие 5: Показ в экскурсии: задачи, условия, виды и ступени показа.	4	
	Практическое занятие 6: Виды жестов: иллюстративные, подчеркивающие, реконструктивные, побудительные, наглядные, эмоциональные. Недопустимые жесты.	4	
	Самостоятельная работа	2	
	Итого за 3 семестр	34	
	4 семестр		
Тема 4. Техника ведения экскурсии и её основные элементы.	Содержание	12	
	Техника ведения экскурсии.	4	
	Практическое занятие 7: Составление плана экскурсии и её пробное проведение.	4	
	Практическое занятие 8: Средства показа экскурсионных объектов.	4	
Тема 5. Экскурсовод: требования к профессии	Содержание	8	
	Содержание работы экскурсовода.	2	
	Культура речи экскурсовода.	2	
	Практическое занятие 9: Составляющие экскурсоводческого мастерства. Умения и навыки экскурсовода.	4	
Тема 6.	Содержание	26	

Методические особенности подготовки и проведения обзорных городских автобусных экскурсий	Основные методы организации и проведения городской обзорной экскурсии.	2	
	Особенности проведения обзорной экскурсии	2	
	Раскрытие основных организационных аспектов проведения экскурсии.	2	
	Основные этапы подготовки экскурсии.	2	
	Методические приёмы и техника ведения экскурсии	2	
	Методические приемы рассказа, показа.	2	
	Практическое занятие 10: Образец составления технологической карты обзорной городской экскурсии по г. Казани.	2	
	Практическое занятие 10: Образец составления технологической карты обзорной городской экскурсии по г. Н.Новгород.	2	
	Практическое занятие 10: Образец составления технологической карты обзорной городской экскурсии по г. Чебоксары	2	
	Практическое занятие 11: Проведение пробной экскурсии по г. Казани.	2	
	Практическое занятие 11: Проведение пробной экскурсии по г. Н.Новгород.	2	
	Практическое занятие 11: Проведение пробной экскурсии по г. Чебоксары	2	
	Самостоятельная работа: подготовка и итоговому тестированию	2	
	Итоговое тестирование	2	
	Итого за 4 семестр	48	
Учебная практика		72	
Виды работ			
Организация рабочего места		6	
Оформление бронирования с использованием телефона		6	
Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора		6	
Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.		12	
Оформление индивидуального бронирования		6	
Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования.		18	
Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам		6	
Создание отчетов по бронированию		6	
Подготовка отчета		4	
Дифференцированный зачет		2	
Всего		72	

Производственная практика	72	
Виды работ Оработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Оработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 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 Оработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	6	
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 Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	6	
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	24	
Оработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей Оработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	6	
Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Оработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	6	
Подготовка отчета	4	
Дифференцированный зачет	2	
Всего	72	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Программа профессионального модуля реализуется на базе учебного кабинета «Стойка бронирования и продаж гостей»

Оборудование кабинета:

- комплект учебно-методической документации по профессиональной программе;
- комплекты раздаточного материала к практическим занятиям (комплект форм, бланков для бронирования).

Для проведения занятий используются в том числе, технические средства обучения мультимедийной аудитории: проектор, ноутбук, интерактивная доска.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся;
- технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
- аудиовизуальные средства обучения;
- интерактивная доска;
- принтер лазерный;
- сканер;
- телефон;
- локальная сеть;
- подключение к глобальной сети Интернет;
- профессиональные информационные системы Fidelio, Hogatex, Libra.

Оборудование учебного кабинета иностранного языка:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;

Оборудование лингафонной лаборатории иностранного языка:

- компьютерные места обучающихся;
- компьютерное место преподавателя;

Технические средства обучения лингафонной лаборатории: лицензионное программное обеспечение, мультимедийный проектор, комплект обучающих дисков, ЭОР, ЖК панель, колонки.

В кабинете иностранного языка должен быть полный комплект средств обучения в виде учебных книг для курса иностранного языка по программе данного типа учебного заведения:

- учебники (по количеству обучающихся в группе);
- словари (двуязычные, по количеству обучающихся в группе).

В кабинете необходимо предусмотреть достаточный комплект методической литературы для преподавателя, включающий специальную методическую литературу, программы обучения иностранному языку в данном учебном заведении, справочную литературу лингвистического характера, образовательный стандарт по иностранным языкам, паспорт кабинета.

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, проводимую концентрированно.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- автоматизированное рабочее место работника службы бронирования;
- программное обеспечение профессионального назначения

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники

1. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие для СПО / Л.В. Семенова [и др.]. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 с. — ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/44183.html> (дата обращения: 30.05.2021). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей Елканова Д. И., Осипов Д. А. и др.

2. Чернышева Т.Л. Анимационные технологии в сфере услуг: учебное пособие / Чернышева Т.Л. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. — 94 с. — ISBN 978-5-7782-3195-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/91324.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Сулейманова, Г. В. Технология и организация экскурсионных услуг / Г. В. Сулейманова. — Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2018. — 251 с.— Режим доступа: для: <https://www.iprbookshop.ru/62313.html>

Дополнительные источники:

1. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования /— М.: Издательский центр «Академия», 2014 – 240с.

2. Асанова И.М. Организация культурно-досуговой деятельности / И.М. Асанова, С.О. Дерябина. – М.: Издательский центр «Академия», 2011. – 192 с

3. Белошапка, Р. А. Методика и практика проведения экскурсий : учебно-методическое пособие./ Р. А. Белошапка. — Сургут : Сургутский государственный педагогический университет, 2017. — 185 с. Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/87002.html>

4. Крепс, Т. В. Организация экскурсионного обслуживания в туристской деятельности: учебное пособие/ Т. В. Крепс. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 99 с. Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/81859.html>

5. Седова, Н. А. Проектирование экскурсионных услуг: учебное пособие / Н. А. Седова. — Омск : Омский государственный технический университет, 2020. — 81 с.- Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/115443.html>

Журналы (электронные):

«ОТЕЛЬ»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO - отель»

«Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

Интернет-ресурсы

8. <http://www.travelmole.com>

9. <http://www.hotelnews.ru>

10. <http://www.stonef.ru/history.htm>

11. <http://all-hotels.ru>

12. <http://www.amadeus.ru>
13. <http://www.gaomoskva.ru>
14. <http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Реализация программы модуля предполагает концентрированную учебную и производственную практику после освоения каждого раздела модуля. Учебная практика должна проводиться в специальном учебно – тренинговом кабинете.

Обязательным условием допуска к учебной практике в рамках МДК 04.01 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» является освоение следующих дисциплин: «Менеджмент», «Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности», «Английский язык», «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности».

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по профессиональному модулю: высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемого модулю.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	иметь практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи; знать: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;	Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практики. Оценка выполнения практических заданий.
ПК 4.2.Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	иметь практический опыт: -разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; -выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; знать: -особенности работы с различными категориями гостей; -способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; -особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; -принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; -критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; - виды отчетности по продажам.	Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практики. Оценка выполнения практических заданий.
ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для	иметь практический опыт: -выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; -определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.	Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках

поддержания требуемого уровня качества	уметь: -выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; знать: -структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; -способы управления доходами гостиницы; -особенности работы с различными категориями гостей; -методы управления продажами с учётом сегментации; -методы максимизации доходов гостиницы; - виды отчетности по продажам.	текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практики. Оценка выполнения практических заданий.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения проверяют у студентов не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций, обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1.Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 2.Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска Знания: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 3.Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 4.Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать	Умения: описывать значимость своей профессии (специальности) Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе

осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.		освоения образовательной программы
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности) Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Умения: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности) Знания: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

6. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРАКТИВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид занятия	Используемый метод	Формируемые компетенции
МДК.01.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта					
1	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	2	Лекция	Лекция-визуализация	ОК 2; 3;5; ПК 1.1; ПК1.2
2	Практическое задание№ 4. Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж	2	Практическое занятие	Решение ситуационных задач	ОК 2; 3;5; ПК 1.1; ПК1.2
3	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	2	Лекция	Лекция-визуализация	
4	Практическое задание№ 6. Составление алгоритма работы с гостем по телефону .	2	Практическое занятие	Решение ситуационных задач	ОК 3; ОК5; ОК 6; ОК7; ПК 1.1; ПК 1.2; ПК 1.3
5	Практическое задание№ 9. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора	2	Практическое занятие	Решение ситуационных задач	ОК 3; ОК5; ОК 6; ОК7; ПК 1.1; ПК 1.2; ПК 1.3
6	Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.		Лекция	Лекция-визуализация	
7	Практическое задание№ 13. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора, через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	2	Практическое занятие	Решение ситуационных задач	ОК 3; ОК5; ОК 6; ОК7; ПК 1.1; ПК 1.2; ПК 1.3
8	Практическое задание№ 14. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	2	Практическое занятие	Решение ситуационных задач	ОК 5; ОК 9; ПК 1.2
9	Практическое задание№ 15. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	2	Практическое занятие	Решение ситуационных задач	ОК 5; ОК 9; ПК 1.2
10	Практическое задание№ 17. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	2	Практическое занятие	Решение ситуационных задач	ОК 5; ОК 9; ПК 1.2
11	Практическое задание№ 18. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	2	Практическое занятие	Решение ситуационных задач	ОК 5; ОК 9; ПК 1.2
12	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	2	Лекция	Лекция-визуализация	
13	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2	Лекция	Лекция-визуализация	
Итого процент занятий, проводимых в интерактивных формах 26/122*100=21,3%					

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид занятия	Используемый метод	Формируемые компетенции
МДК.04.03. Гостиничная анимация					
1	Тема. 2.1. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	14	Практическое занятие	Решение ситуационных задач	ОК 1. ОК 2.
2	Тема. 2.1. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	8	Практическое занятие	Решение ситуационных задач	ОК 1. ОК 2.
Итого процент занятий, проводимых в интерактивных формах 22/62*100= 35,5%					

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид занятия	Используемый метод	Формируемые компетенции
МДК.04.03. Гостиничная анимация					
1	Тема 1. «Отдых» и «развлечение» как основные составляющие рекреационного досуга.	6	лекция, практическое	Проектор и интерактивная доска	ОК 1. ОК 2.
2	Тема 2. Основные понятия, направления, виды и формы рекреационно-анимационного сервиса	6	лекция, практическое	Проектор и интерактивная доска	ОК 1. ОК 2.
3	Тема 3. Сущность и состав инфраструктуры развлечений	6	лекция, практическое	Проектор и интерактивная доска	ОК 1. ОК 2.
4	Тема 4. Технология разработки социокультурных программ.	6	лекция, практическое	Проектор и интерактивная доска, наличие актового зала	ОК 1. ОК 2. ОК 4. ПК 4.2.
5	Тема 5. Режиссура шоу-программ.	10	лекция, практическое	Наличие актового зала	ОК 1. ОК 2. ПК 4.2.
6	Тема 6. Современные технические средства и технологии анимации.	10	лекция, практическое	Актовый зал и аппаратура необходимая для проведения мероприятий	ОК 1. ОК 2. ОК 4. ПК 4.2.
Итого процент занятий, проводимых в интерактивных формах 44/48*100 91,6%					

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид занятия	Используемый метод	Формируемые компетенции
МДК.04.04. Организация экскурсионной деятельности					
1	Тема 1. Сущность и признаки экскурсии	10	лекция, практическое	Проектор и интерактивная доска	ОК 1, ОК2, ОК5.
2	Тема 2. Экскурсионная методика. Технология подготовки новой экскурсии	10	лекция, практическое	Проектор и интерактивная доска	ОК 1, ОК 2, ОК 5, ПК 4.2.
3	Тема 3. Методика проведения экскурсии. Показ в экскурсии	12	лекция, практическое	Проектор и интерактивная доска	ОК 2, ОК4, ОК 5, ПК 4.2.
4	Тема 4. Техника ведения экскурсии и её основные элементы	12	лекция, практическое	Проектор и интерактивная доска	ОК 1, ОК 2, ОК 5.
5	Тема 5. Экскурсовод: требования к профессии	8	лекция, практическое	Проектор и интерактивная доска	ОК 2, ОК 5.

6	Тема 6. Методические особенности подготовки и проведения обзорных городских автобусных экскурсий	14	лекция, практическое	Проектор и интерактивная доска	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5.
Итого процент занятий, проводимых в интерактивных формах $66/78 \cdot 100 = 84,6\%$					

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Сервис
(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«___» августа 20___ г., протокол № 1
зав. кафедрой
Е.В. Ильичева

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**ПО МДК.04.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы
бронирования и продаж гостиничного продукта**

43.02.14 Гостиничный дело (квалификация специалист по гостеприимству)

курс: 2
семестр: 3;4
форма обучения: очная

Воротынец
2019

8. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Этапы формирования компетенций (разделы теоритического обучения)						
	Т ема 1.1	Т ема 1.2	Т ема 2.1	Т ема 2.2	Т ема 2.3	Т ема 2.4	Т ема 3.1
ОК 1	+	+	+	+	+	+	+
ОК 2	+	+	+	+	+	+	+
ОК 3	+	+	+	+	+	+	+
ОК 4	+	+	+	+	+	+	+
ОК 5	+	+	+	+	+	+	+
ОК 7	+	+	+	+	+	+	+
ОК 9	+	+	+	+	+	+	+
ОК	+	+	+	+	+	+	+
10							
ПК	+	+					
4.1							
ПК			+	+	+	+	
4.2							
ПК							+
4.3							

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Текущий контроль		Промежуточная аттестация (итоговое тестирование)	того
		Выполнение заданий	Ситуационные задачи		

К 1	О	знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	3	2	5	0
К 2	О	знать: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации уметь: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	3	2	5	0
К 3	О	знать: содержание актуальной нормативно -правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования уметь: определять актуальность нормативно -правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	3	2	5	0
К 4	О	знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	3	2	5	0

К 5	О	знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	3	2	5	0
К 7	О	знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	3	2	5	0
К 9	О	знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	3	2	5	0
К 10	О	знать правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности уметь понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	3	2	5	0

К 4.1	П иметь практический опыт: -планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж; -разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта уметь: разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; планировать и прогнозировать продажи; знать: структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; методы управления продажами с учётом сегментации; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; методы максимизации доходов гостиницы;	3	2	5	0
К 4.2	П иметь практический опыт: -разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; -выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж. знать: особенности работы с различными категориями гостей; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам.	3	2	5	0
К 4.3	П иметь практический опыт: -выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; -определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта. уметь: выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; знать: структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления доходами гостиницы; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; методы максимизации доходов гостиницы; виды отчетности по продажам.	3	2	5	10

Критерии оценивания компетенций:

до 4 – не сформирована компетенция

от 5 до 6 – начальный

от 7 до 8 – базовый

от 9 до 10 – продвинутый

№	Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
1	ОК 1	Студент не знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	Слабо знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	Студент достаточно хорошо знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	Студент с высокой точностью и полнотой знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
		Не развиты способности в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или	Слабо развиты способности в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу	Хорошо развиты способности в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или

		проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
2	ОК 2	Студент не знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	Низкий уровень знаний номенклатуры информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	Студент достаточно хорошо знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	Студент с высокой точностью и полнотой знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
		Не развиты способности определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	Слабо развиты способности определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	Хорошо развиты способности определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
3	ОК 3	Студент не знает содержание актуальной нормативно -правовой документации; современная	Слабо знает содержание актуальной нормативно -правовой документации; современная научная и	Студент достаточно хорошо знает содержание актуальной нормативно -правовой документации; современная	Студент с высокой точностью и полнотой знает содержание актуальной нормативно -правовой документации;

		научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
		Не развиты способности определять актуальность нормативно -правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Слабо развиты способности определять актуальность нормативно -правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Хорошо развиты способности определять актуальность нормативно -правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты определять актуальность нормативно -правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
4	ОК 4	Студент не знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Слабо знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Студент достаточно хорошо знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Студент с высокой точностью и полнотой знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
		Не развиты способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Слабо развиты способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Хорошо развиты способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
5	ОК 5	Студент не знает особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	Слабо знает особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	Студент достаточно хорошо знает особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	Студент с высокой точностью и полнотой знает особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
		Не развиты способности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Слабо развиты способности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Хорошо развиты способности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

6	ОК 7	Студент не знает правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения	Слабо знает правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения	Студент достаточно хорошо знает правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения	Студент с высокой точностью и полнотой знает правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения
		Не развиты способности соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Слабо развиты способности соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Хорошо развиты способности соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)
7	ОК 9	Студент не знает современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Слабо знает современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Студент достаточно хорошо знает современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Студент с высокой точностью и полнотой знает современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
		Не развиты способности применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	Слабо развиты способности применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	Хорошо развиты способности применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
8	ОК 10	Студент не знает правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов	Слабо знает правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности	Студент достаточно хорошо знает правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности	Студент с высокой точностью и полнотой знает правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

		профессиональной направленности		технологий для обеспечения процесса бронирования.	
		Не развиты способности понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	Слабо развиты способности понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	Хорошо развиты способности понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
9	ПК 4.1.	Студент не знает структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; -способы управления доходами гостиницы; -особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; -методы управления продажами с учётом сегментации; -каналы и технологии продаж гостиничного продукта; -ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;	Слабо знает структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; -способы управления доходами гостиницы; -особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; -методы управления продажами с учётом сегментации; -каналы и технологии продаж гостиничного продукта; -ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; -методы максимизации доходов гостиницы;	Студент достаточно хорошо знает структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; -способы управления доходами гостиницы; -особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; -методы управления продажами с учётом сегментации; -каналы и технологии продаж гостиничного продукта; -ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; -методы максимизации доходов гостиницы;	Студент с высокой точностью и полнотой знает структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; -способы управления доходами гостиницы; -особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; -методы управления продажами с учётом сегментации; -каналы и технологии продаж гостиничного продукта; -ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; -методы максимизации доходов гостиницы;

		-методы максимизации доходов гостиницы;			
		Не развиты способности разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; планировать и прогнозировать продажи;	Слабо развиты способности разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; планировать и прогнозировать продажи;	Хорошо развиты способности разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; планировать и прогнозировать продажи;	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; планировать и прогнозировать продажи;
10	ПК 4.2.	Студент не знает особенности работы с различными категориями гостей; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам.	Слабо знает особенности работы с различными категориями гостей; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам.	Студент достаточно хорошо знает особенности работы с различными категориями гостей; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам.	Студент с высокой точностью и полнотой знает особенности работы с различными категориями гостей; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам.
		Не развиты способности осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.	Слабо развиты способности осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.	Хорошо развиты способности осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.
11	ПК 4.3.	Студент не знает структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;	Слабо знает структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления	Студент достаточно хорошо знает структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;	Студент с высокой точностью и полнотой знает структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы

		способы управления доходами гостиницы; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; методы максимизации доходов гостиницы; виды отчетности по продажам.	доходами гостиницы; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; методы максимизации доходов гостиницы; виды отчетности по продажам.	способы управления доходами гостиницы; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; методы максимизации доходов гостиницы; виды отчетности по продажам.	управления доходами гостиницы; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; методы максимизации доходов гостиницы; виды отчетности по продажам.
		Не развиты способности выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;	Слабо развиты способности выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;	Хорошо развиты способности выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

Итоговое тестирование

по МДК.04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта
(наименование дисциплины)

1. Бронирование - это...

- а) предварительный заказ мест и номеров в гостинице
- б) прием, регистрация и размещение гостей
- в) предоставление услуг питания и проживания.

2. Кто занимается бронированием номеров?

- а) менеджеры отдела бронирования
- б) менеджеры отдела бронирования или службы приема и размещения
- в) менеджеры службы приема и размещения

3. Чем занимается отдел бронирования?

- а) сбором заявок
- б) размещением гостей
- в) сбором заявок и изучением спроса на гостиничные места

4. Совместно, с какой службой отдел бронирования планирует деятельность гостиницы?

- а) службой обслуживания номерного фонда
- б) службой маркетинга
- в) службой приема и размещения

5. Во время проведения массовых мероприятий спрос на гостиничные места...

- а) увеличивается
- б) уменьшается
- в) остается неизменным

6. Для гостиницы выгодно бронировать гостиничные места для мероприятий...

- а) с малым числом участников
- б) число участников роли не играет
- в) с большим числом участников

7: Двойное бронирование - это...

- а) клиент должен дважды подтвердить свою заявку
- б) когда клиент бронирует места в двух гостиницах одновременно

в) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно 2 клиентам на одну и ту же дату

8. Какие существуют способы бронирования мест в гостинице?

а) письменный, устный, компьютерный

б) письменный, устный

в) устный и компьютерный

9. Что присылает клиент в гостиницу?

а) письмо-заявление

б) письмо-заявку

в) просто письмо

10. Каждая заявка должна быть....

а) показана директору гостиницы

б) зарегистрирована

в) отослана обратно клиенту

11. Что обязательно должно быть на заявке организации, которая бронирует номер?

а) реквизиты

б) номер счета в банке

в) название организации

12. Через сколько гудков по стандартам должны снять трубку при телефонном бронировании мест в гостинице?

а) через 5

б) через 4

в) через 3

13. Кто должен снимать трубку при таком звонке?

а) любой сотрудник гостиницы

б) директор гостиницы

в) сотрудник, владеющий информацией о загрузке гостиницы

14. При телефонном бронировании используются бланки, в которых нужно...

а) записывать полностью информацию о клиенте

б) нужно делать отметки в нужных графах

в) не нужно вообще заполнять бланки

15. При телефонном бронировании нужно подтверждение в

а) устном виде

б) письменном виде

в) компьютерном виде

16. Корпоративная сеть бронирования объединяет

а) независимые гостиницы

б) все гостиницы

в) отели, входящие в цепь

17. Через какой промежуток времени при онлайн-бронировании должно прийти подтверждение?

а) 1 час

б) 7 с

в) 1 день

18. После того, как клиент отправил заявку при Интернет-бронировании в гостиницу, она обрабатывается и ...

- а) отправляется предварительное подтверждение
- б) отправляется окончательное подтверждение
- в) клиенту ничего не отправляется

19. Что отправляется в гостиницу при онлайн - бронировании после внесения предоплаты клиентом?

- а) копия окончательного подтверждения
- б) оригинал окончательного подтверждения
- в) ничего не отправляется

20. Если гостиница имеет свою собственную Интернет-страницу, то кто отвечает за поступающие заявки?

- а) служба бронирования
- б) служба резервирования
- в) служба приема и размещения

21. Кто дает окончательное подтверждение брони, если гостиница не имеет собственной Интернет-страницы на онлайн - бронирование?

- а) сама гостиница
- б) агент
- в) никто

22. Куда заносится бронь?

- а) в рабочую тетрадь
- б) в график выгрузки
- в) в график загрузки

23. На какой период времени составляется перспективный план загрузки гостиницы?

- а) месяц, неделя
- б) год, месяц, неделя
- в) месяц

24. Если номер остается не проданным, это влечет за собой...

- а) снижение доходов гостиницы
- б) увеличение доходов гостиницы
- в) не отражается на доходах гостиницы

25. Бронирование со специальным подтверждением о том, что он гарантирует клиенту получение им заказанного номера - это...

- а) бронирование
- б) заявка
- в) гарантированное бронирование

26. Для чего нужно гарантированное бронирование?

- а) для того, чтобы забронировать номер
- б) для того, чтобы была гарантия
- в) для того, чтобы гостиница смогла себя обезопасить в случае опоздания гостя

27. Для каких целей в гостинице существует служба бронирования номеров по предварительным заявкам клиентов?

- а) для осуществления замкнутого цикла технологического обслуживания

гостей

б) для сверхбронирования

в) для удобства гостей

28. Бронирование может быть...

а) гарантированное, негарантированное и сверхбронирование

б) только гарантированное

в) негарантированное и сверхбронирование

29. Какие из перечисленных способов гарантированного бронирования неверны?

а) перевод предоплаты компанией

б) гарантии под кредитную карту

в) внесение депозита

г) нет правильного варианта

30. Каким способом бронирования чаще всего пользуются крупные компании или туроператоры при заказе номеров?

а) запрос, отправляемый по факсу

б) по почте

в) договор с администрацией гостиницы в устной форме

31. При каком виде бронирования на гостя накладываются штрафные санкции, если он не заедет в номер до определенной даты?

а) негарантированное бронирование

б) сверхбронирование

в) гарантированное бронирование

32. По количеству человек заявки подразделяются на:

а) индивидуальные и групповые

б) индивидуальные

в) для иностранных гостей

33. В какую службу направляются письма на аннуляцию заявки, изменения, дополнения к заявке?

а) службу бронирования

б) в службу приема и размещения

в) в службу дополнительных услуг

34. По гражданству заявки гостей подразделяются на:

а) на иностранных гостей

б) на граждан РФ

в) на граждан СНГ

г) все выше перечисленные варианты ответов

35. На все ли заявки отправляются подтверждения?

а) да

б) нет

в) возможны исключения

36. Срок проживания в номере измеряется...

а) сутками

б) ночами

в) часами

37. Одним из документов, регулирующих взаимоотношения туркомпаний с гостиничными предприятиями, является...

- а) «Международные гостиничные правила»
- б) «Гостиница - партнер международного туризма»
- в) «Международный договор по сотрудничеству в сфере туризма»

38. При гарантированном бронировании под кредитную карту, если гость не заехал в номер до определенной даты или не отменил бронирование заранее, к нему будут применены штрафные санкции в размере...

- а) проживания одной ночи
- б) обговоренная ранее сумма
- в) проживания за весь период бронирования номера

39. Платежный документ, подтверждающий оплату туроператором всего срока проживания гостя и некоторых дополнительных услуг, предоставляемых во время проживания, называется...

- а) депозит
- б) ваучер
- в) задаток

40. При каком способе гарантированного бронирования возможно возвращение суммы первоначального взноса или переносится в случае изменения даты заезда.

- а) при гарантии под кредитную карту
- б) при внесении депозита
- в) при переводе предоплаты в гостиницу

41. По какому виду соглашения турфирмы с гостиничными предприятиями, турфирма гарантирует оплату мест, в случае их неиспользования.

- а) договор о твердой закупке мест с гарантией полной оплаты
- б) договор о квоте мест с гарантией заполнения 30-80%
- в) агентский договор

42. В каком типе отчета отражена ежедневная деятельность по бронированию по показателям: создание брони, изменение брони, аннуляция брони.

- а) отчет по отказам в предоставлении номеров
- б) отчет по совершившимся сделкам
- в) отчет о выплате комиссий

43. Групповой считается заявка, по которой будет заселено...

- а) не менее пяти номеров
- б) более пяти номеров
- в) десять номеров

44. Бронирование мест сверх мест, имеющихся в наличии, называется...

- а) двойное бронирование
- б) договорное бронирование
- в) негарантированное бронирование

Критерии оценки:

5-4 балла - 80-100% правильных ответов.

3 балла - 70-75% правильных ответов.

2-1 балл 50-65% правильных ответов.

0 баллов менее 50% правильных ответов.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»
(наименование кафедры)

Задания

по МДК.04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта
(наименование дисциплины)

Практическое задание № 1. Составление основных требований для подбора персонала в службу бронирования и продаж

Задание 1. Разработать организационную структуру службы бронирования и продаж гостей гостиницы **** и определить функциональные связи с другими службами.

Задание 2. Сформировать список документов, необходимых для работы службы бронирования и продаж.

Задание 3. Разработать перечень дополнительных услуг, предлагаемых администратором службы бронирования и продаж.

Практическое задание № 2. Определение каналов продаж гостиничного продукта и применение их на практике

Задание 1. Разработать собственную политику продаж для гостиницы «...» (на выбор студента), в которой определяют свои собственные деловые интересы и тактические приемы работы с прямыми каналами продаж, агентскими продажами и туроператорами.

Практическое задание № 3. Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж.

Задание № 1. Подумайте и запишите по 5 наиболее значимых личностных и деловых качеств сотрудника службы бронирования и продаж. Далее каждая команда представит свою модель идеального сотрудника.

Задание № 2. Разработайте должностную инструкцию сотрудника службы бронирования и продаж, используя учебник.

Задание № 3. Составить алгоритм работы по телефону сотрудника службы бронирования и продаж

Задание № 4. Опишите по представленной ниже ситуации процесс бронирования, составив бланк на бронирование.

Ситуация: Ермолаев Степан Евгеньевич желает забронировать двухместный номер по телефону.

Номер телефона: 89765433245

Паспортные данные: 45 67 12345678

Питание: завтрак и ужин (диетическое)

Трансфер: необходим (личный автомобиль)

Практическое задание № 5. Письменная коммуникация в деловом общении и профессиональной деятельности

Задание № 1. Письменный ответ на запрос бронирования номера. Номер на одного гостя с большой кроватью и типом питания – завтрак. Необходим трансфер из аэропорта.

Задание № 2. Письменный ответ на жалобу постоянного гостя. В номере было холодно. В день выезда гость получил пищевое отравление каким-то несвежим блюдом на завтрак.

Задание № 3. По факсу поступил заказ на бронирование для туристической группы, но на требуемый период все места в отеле уже забронированы и оплачены. Ответьте на данное обращение.

Задание № 4. По электронной почте поступил заказ от туристического агентства на бронирование номеров для группы гостей из 12 человек на 7 дней без указания пожеланий по размещению и

гендерной принадлежности (по половому признаку – мужчина/женщина). Ответьте письменно на данное обращение.

Задание №5. Письменный ответ на запрос бронирования номера. Номер на одного гостя категории бизнес или выше, необходимо организовать трансфер из аэропорта. При заселении гостя в номере должен быть букет цветов и приветственное письмо от имени компании, в которой работает гость.

Задание №6. Письменный ответ на жалобу постоянного гостя. При трансфере из отеля в аэропорт водитель такси, с которым сотрудничает отель нарушал скоростной режим и нагрубил гостю. У гостя есть бронирование в отеле на следующей неделе.

Практическое задание № 8. Выбор оптимального для данного рынка канала сбыта.

Определение задач управления каналами сбыта. Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг

Задание 2. Через сайт гостинцы поступает заказ от гостя на бронирование двух одноместных номеров определенной ценовой категории. Составьте письменно ответ на данный запрос гостя.

Задание 3. По факсу поступил заказ на бронирование для группы туристов из 20 человек. Ответьте письменно на данный запрос гостя.

Практическое задание № 10. Особенности проведения переговоров с представителями разных стран.

Задание 1. Составьте ситуацию и опишите процесс переговоров с представителями другой страны.

Задание 2. Прочтите внимательно и определите ошибку администратора. Исправьте ее и составьте правильный формат разговора с иностранным потребителем.

Администратор: С услугами развлекательного центра Вы можете ознакомиться на сайте гостиницы или в данном буклете.

Гость: Мне нужна ваша помощь.

Администратор: Давайте я подробно расскажу об услугах развлекательного центра.

Гость: Спасибо, но мне все подробности не нужны. Меня интересует только боулинг и караоке.

Задание 3. Гость позвонил в отдел бронирования. В процессе общения оператор описал и предложил потребителю хороший номер, однако потребитель ответил «У всех цены гораздо ниже, чем у вас». Предложите возможные варианты разговора, чтобы гость остановился все-таки в данной гостинице.

Задание 4. По телефону поступил заказ от туристического агентства на бронирование номеров для группы гостей из 12 человек на 7 дней без указания пожеланий по размещению и гендерной принадлежности (по половому признаку – мужчина\женщина). Ваши действия.

Практическое задание № 11. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства

Задание

Задание 1. В гостиницу «Лазурный берег»**** г –жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена по предварительной брони в 2 – х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 суток.

В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2 – х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта.

Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г – жа Морозова и отказала клиенту в размещении.

Ответьте на вопросы:

1. Выявите нарушения в действиях администратора.

2. Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации?

3. Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?(в диалоговой форме)

Задание 2. В отель «Триумф» обратился г –н Халиф аль Араб (турок), покинувший его 2 дня назад, с просьбой вернуть ему папку с очень важными документами, которые он при выезде забыл в номере. После долгих объяснений на английском языке просьба клиента не была удовлетворена.

Старшая горничная, принимавшая номер в день выезда г – на Халиф аль Араба, находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным.

Ответьте на вопросы:

1. Предложите возможный выход из данной ситуации с положительным результатом в пользу клиента.
2. Каков порядок действий персонала гостиницы с вещами, забытыми клиентами в гостинице? (в форме диалога)
3. Каким образом происходит идентификация забытых вещей и передача их владельцу?

Практическое задание № 12. Алгоритм и правила работы с жалобами

Задание 1. Составьте ответ на жалобы гостей, оставивших отзыв на сайте гостиницы.

Приехали в Беларусь на ноябрьские праздники, а бронь сняли по неизвестной причине (не дозвонились приедет мы или нет, причем никто и не звонил, а на почту написать не судьба и о том, что бронь надо подтверждать перед приездом, тоже никто не рассказал). А мы 7 часов в дороге на машине, с детьми. Администратор первый день на работе, девушка, которая сняла бронь, ушла в отпуск, а тут мы со скандалом... А еще и цену подняли и то, что мы бронировали по другой цене, никого не волнует. Два часа ругани на ресепшн и для нас снимают бронь каких-то "важных" людей, которые может быть соизволят приехать в заказанный нами месяц назад коттедж. Заплатить пришлось по новой цене. Администратор-новичок молодец, не оставила нас на улице. (оформите в диалоговой форме)

Задание 2. Вы администратор на стойке, к вам подходит совершенно разъяренный посетитель и начинает выговаривать претензии, причем в 90% этих его неурядиц ни вы, ни тем более отель вообще не виноват. Опишите, что вы будете делать и объясните, почему именно вы так поступаете

Задание 3. Составьте ответ на жалобы гостей, оставивших отзыв на сайте гостиницы.

2010 год, Дубай, отель Аль Каср. Ночью, в 2.30, меня разбудил очень сильный шум в соседнем номере. (Никогда не догадаетесь, чем в ТАКОМ отеле занимался персонал НОЧЬЮ - мебель передвигал!) Проснулись обитатели ещё одного номера. Я больше уснуть не смогла и в одиночестве отправилась прямо в халате и тапках на ресепшн. Как успокоить клиента? (Постоянного клиента, ежегодно останавливающегося в этом отеле на 2 недели?)

Практическое задание № 19. Клиентоориентированность в гостиничной сфере

Задание №1. Изучите спрос на гостиничные услуги Вашего региона, перечислите мероприятия при изучении данного вопроса. (Составить опрос для потенциальных клиентов)

Задание №2. Предложить 5 различных конфликтных ситуаций, которые могут возникнуть в гостинице при бронировании, заселении и период проживания гостя

Задание №3. Предложите возможные решения конфликтных ситуаций, возникающих при бронировании заселении и период проживания гостя

Практическое задание № 20. Формирование программы лояльности клиентов.

Задание №1. Гость, проживающий в отеле, просит организовать вечер в ночном Барнауле для себя и своей жены. Предложите возможные варианты проведения отдыха.

Примечание: администратор приветствует гостя; объясняет возможные варианты, которые присутствуют в Барнауле; рекомендует 1-2 ресторана; показывает на карте, где они находятся; объясняет, каким способом туда можно добраться; спрашивает у гостя о бронировании столика; спрашивает, может ли он чем-то помочь; благодарит и заканчивает разговор. Тема 1.7 Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования.

Задание №2. В гостиницу приезжает постоянный гость. Вам необходимо составить программу лояльности для него, соблюдая все предпочтения и указания (питание исключительно в номере, номер украсить шарами, предложить винную карту и бесплатное использование услуг (на выбор))

Задание №3. Составьте ВИП-тур для группы туристов из Москвы, которые впервые приехали в г. Барнаул. Обязательно учесть все детали тура (питание, проживание, остановки и т.д.)

Задание №4. У постоянного гостя, который приедет через 2 дня, день рождения. Подготовьте программу лояльности для встречи и возможно торжественного мероприятия в честь дня рождения.

Практическое задание № 21. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования.

Задание №1. Группа туристов из 12 человек должна проживать в гостинице, согласно договору с туристической фирмой, в течение 15 дней. Через 7 дней повысились цены на гостиничные услуги. Действия администратора при заезде туристов.

Задание №2. Заполните бланк-заявку на бронирование на группу гостей из 10 человек + 1 руководитель, с проживанием руководителя в одноместном номере, членов группы в двух и трех местных номерах.

Задание №3. Предложите алгоритм действий сотрудника службы бронирования при получении запроса на отмену бронирования

Задание №4. Предложите алгоритм работы с письмами-заявками на размещение и обслуживание в отеле по безналичному расчету. Составьте гарантийное письмо, направляемое в гостиницу.

Задание №5. К функциям службы бронирования относятся: прием заявок на бронирование номеров, их обработка, а также составление необходимой документации (графика заезда на каждый день, на неделю, на месяц, на квартал, на год). На базе имеющихся данных служба составляет картотеку гостей, ведет статистический учет и предоставляет данные отделу маркетинга для дальнейшего анализа.

Разработайте бланк для внесения всех необходимых данных гостей для составления картотеки.

Практическое задание № 22. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда.

Задание №1. Предложите алгоритм действий сотрудника службы бронирования при учете и хранении заявок на бронирование

Задание №2. Разработайте форму журнала ведения заявок в службе бронирования. Предложите алгоритм действий сотрудника службы бронирования при ведении журналов в службе бронирования.

Задание №3. Заполните ведомость движения номерного фонда на период с 01 марта по 15 марта если:
- в номере 111 проживает 2 человека с 02 марта по 07 марта с дополнительной услугой – ежедневный завтрак в номер;

- в номере 112 плановый ремонт с 01 марта по 10 марта; _

- в номере 113 проживает 3 человека с 04 марта по 11 марта с заказанной услугой СПА-центра 8 марта;

- в номере 114 проживает 1 человек из Германии с 5 марта по 10 марта.

Задание №4. Составьте гарантийное письмо, указав все необходимые данные, о том, что туристская фирма оплатит стоимость проживания и дополнительные услуги для своих туристов безналичным расчетом.

Задание №5. Составьте гарантийное письмо, о том, что организация оплатит все дополнительные услуги, которыми воспользуются гости во время своего проживания в гостинице. Укажите все необходимые данные.

Практическое задание № 23. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.

Задание №1. Подготовьте все необходимые документы для гостя, по которым он сможет разместиться в гостинице.

Задание №2. Разработайте алгоритм составления ежемесячного отчета в службе бронирования

Задание №3. Выписка администратором индивидуального гостя. Оплата услуг осуществляется гостем за счет кредитной карты.

Задание №4. Регистрация впервые пришедшего гостя в отель. Бронирование и последующее поселение в одноместном номере с типом питания «полный пансион».

Практическое задание № 24. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия

Задача №1 Рассчитать плату за проживание в 1-местном номере 1 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
4. цена 1-местного номера 1-категории — 4000 рублей;

при заезде гостя 4 мая в 07.00, а выезде - 10 мая в 23.00

Задача №2 Рассчитать плату за проживание в 1-местном номере 1 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;

2. расчетный час — 12.00;
 3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
 4. цена 1-местного номера 1-категории — 4000 рублей;
- при заезде гостя по брони 1 мая в 18.00, а выезде - 5 мая в 12.00

Задача №3 Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
 2. расчетный час — 10.00;
 3. плата за бронирование не взимается;
 4. цена номера «люкс» — 24000 рублей;
- при заезде гостя 3 мая в 19.00, а выезде - 5 мая в 13.00

Задача №4 Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
 2. расчетный час — 10.00;
 3. плата за бронирование не взимается;
 4. цена номера «люкс» — 24000 рублей;
- при заезде гостя 4 мая в 15.00, а выезде - 6 мая в 17.00

Задача №5 Рассчитать плату за проживание в 2-местном номере 2 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
 2. расчетный час — 12.00;
 3. плата за бронирование не взимается;
 4. цена 2-местного номера 2-категории — 3000 рублей;
- при заезде гостя 5 мая в 09.00, а выезде - 12 мая в 17.00

Задача №6 Рассчитать плату за проживание в 1-местном номере в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
 2. расчетный час — 12.00;
 3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
 4. цена 1-местного номера — 1600 рублей;
- при заезде гостя по брони 15 марта в 19.00, а выезде - 19 марта в 06.00

Задача №7 Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
 2. расчетный час — 10.00;
 3. плата за бронирование не взимается;
 4. цена номера «люкс» — 2400 рублей;
- при заезде гостя 15 мая в 20.00, а выезде - 17 мая в 20.00

Задача №8 Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
 2. расчетный час — 10.00;
 3. плата за бронирование не взимается;
 4. цена номера «люкс» — 2500 рублей;
- при заезде гостя 11 мая в 23.00, а выезде - 16 мая в 14.00

Практическое задание № 25. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг

Задача №1 Рассчитать плату за проживание в 1-местном номере 1 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
 2. расчетный час — 13.00;
 3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
 4. цена 1-местного номера 1-категории — 3000 рублей;
- при заезде гостя 4 мая в 06.00, а выезде - 10 мая в 22.00

Задача №2 Рассчитать плату за проживание в 1-местном номере 1 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;

3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
 4. цена 1-местного номера 1-категории — 5000 рублей;
- при заезде гостя по брони 1 мая в 17.00, а выезде - 6 мая в 12.00

Задача №3 Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена номера «люкс» — 22000 рублей;

при заезде гостя 1 мая в 18.00, а выезде - 5 мая в 13.00

Задача №4 Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 10.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена номера «люкс» — 25000 рублей;

при заезде гостя 3 мая в 15.00, а выезде - 6 мая в 17.00

Задача №5 Рассчитать плату за проживание в 2-местном номере 2 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена 2-местного номера 2-категории — 4000 рублей;

при заезде гостя 6 мая в 09.00, а выезде - 12 мая в 16.00

Задача №6 Рассчитать плату за проживание в 1-местном номере в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
4. цена 1-местного номера — 1800 рублей;

при заезде гостя по брони 16 марта в 19.00, а выезде - 21 марта в 06.00

Задача №7 Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена номера «люкс» — 2400 рублей;

при заезде гостя 15 мая в 21.00, а выезде - 17 мая в 21.00

Задача №8 Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 14.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена номера «люкс» — 4500 рублей;

при заезде гостя 18 мая в 23.00, а выезде - 26 мая в 16.00

Практическое задание № 26. Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе

Задача №1 Рассчитать плату за проживание 10 человек + 1 руководитель в 2-местных номерах 2 категории и в 1-местном номере 1 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 13.00;
3. плата за бронирование взимается в размере 20% от стоимости номера в сутки;
4. цена 2-местного номера 2-категории — 3000 рублей;
5. стоимость в 1-местном номере 1 категории – 2000 рублей;

при заезде гостей 8 мая в 07.00, а выезде - 13 мая в 18.00\

Задача №2 Рассчитать плата за проживание в 3-местных номерах 1 категории для группы из 18 человек в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;

2. расчетный час — 11.00;
 3. плата за бронирование взимается не взимается;
 4. цена 3-местного номера 1-категории — 4000 рублей;
- при заезде гостей по брони 2 мая в 18.00, а выезде - 5 мая в 12.00\

Задача №3 Рассчитать плату за проживание в номерах «люкс» 10 человек в гостинице, при размещении по 2 человека в номере в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
 2. расчетный час — 10.00;
 3. плата за бронирование не взимается;
 4. цена номера «люкс» — 24000 рублей;
- при заезде гостя 3 мая в 19.00, а выезде - 5 мая в 13.00\

Задача №4 Рассчитать плату за проживание 8 человек в 2-местном номере 2 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
 2. расчетный час — 12.00;
 3. плата за бронирование не взимается;
 4. цена 2-местного номера 2-категории — 3000 рублей;
- при заезде гостя 5 мая в 09.00, а выезде - 12 мая в 17.00\

Задача №5 Рассчитать плату за проживание 16 человек при размещении в 4-местных номерах в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
 2. расчетный час — 12.00;
 3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
 4. цена 1-места в номере — 600 рублей;
- при заезде гостей по брони 18 марта в 19.00, а выезде - 22 марта в 06.00

Практическое задание № 27. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе

Задание №1. Гостиница 220 №, 100 из них в ООО (не проданы), занято — 50 №, использованы по своим нуждам — 2.

2. $ADR \backslash ARR$ – средняя цена за номер

$ADR = Rev : PR$

Задание №2 Расчитайте среднюю цену за номер

PS- 1- 1550\$

ES -2 – 750\$

SS - 4 - 550\$

JS – 5 – 350\$

SuR – 10 – 275\$

STD – 20 – 255\$

3. $RevPAR = Rev : AR$ поверить рентабельность номеров

$ADR = Rev : PR$

$Rev = ADR \times PR$

$ReVPAR = ADR \times PR : AR$ Т.е. $ADR \times Occ\% : 100$

Если у гостиницы показатель $ReVPAR$ выше, чем у конкурентов, то она работает эффективнее.

Практическое задание № 28. Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия

1. Гостиница предложила к продаже 150 номеров. На 01.007.2014г. было заселено 75 номеров. Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы на 01.07.2014г

2. В 2014 г. В гостинице было продано 150 номеров по цене 2000 руб. за день, 200 номеров по цене 1000 руб. за день и 100 номеров по цене 500 руб. за день. Какова была средняя цена гостиничного номера в 2014 г.

3. На 01.03.2014 число гостей гостиницы составило 210 человек. При этом 60 человек разместились в двухместных номерах, 30 - в трехместных, а остальные - в одноместных. Рассчитайте показатель загрузки гостиницы на 01.03.2014.

4. За 10 дней в гостинице было продано 1200 номеров, в которых размещалось 2100 гостей. Рассчитайте коэффициент двойной загрузки номеров за 10 дней.

5. В гостинице, рассчитанной на 1500 койко-мест, на 01.10.2014г. было занято 1400 мест. Оцените заполняемость гостиницы на 01.10.2014 г.

6. В гостинице на 01.05.2014 г. Было занято 120 номеров. По штатному расписанию в хозяйственной службе 4 горничные смены. Рассчитайте среднее количество убранных номеров на 01.05.2014.

Практическое задание № 29. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда

Задание №1. Группа туристов забронировала 5 номеров в гостинице на 15 октября, но прибыла с опозданием на сутки и заселилась 16 октября. Правила, действующие при бронировании. Какие изменения необходимо внести в систему бронирования.

Задание №2. Имеет ли гость требовать соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу, если по истечении нескольких дней проживания в его номере перестал работать телевизор? Обоснуйте свой ответ.

Задание №3. Гость обратился к администратору с просьбой произвести химчистку одежды. Как эта услуга оказывается в гостинице «5 звезд»? и К кому должен обратиться администратор при данном обращении?

Задание №4. Убирая номер после выезда гостя, горничная обнаружила забытые им вещи, сообщила администратору. Дальнейшие действия администратора в данной ситуации

Практическое задание № 34. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам

Задание №1. Гость, проживающий в отеле, попросил оформить к вечеру номер: украсить цветами, ужин при свечах. Действия администратора.

Задание №2. Гость потерял багажную бирку от багажа в камере хранения. Действия администратора

Критерии оценки:

3 балла: – выполнил всё задание правильно;

2 балла: - выполнил всё задание с 1-2 ошибками;

1 балл: – часто ошибался, выполнил правильно только половину задания;

0 баллов: – почти ничего не смог выполнить правильно;

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»
(наименование кафедры)

Ситуационные задачи

по МДК.04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта
(наименование дисциплины)

Практическое задание № 4. Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж.

Задание выполняется в микрогруппах по 2 человека. Каждый студент в ходе работы заполняет свою рабочую тетрадь.

ПОДСКАЗКА Типичные этапы бронирования:

- заявка на бронирование;
- определение наличия номеров;
- регистрация предварительного заказа;
- подтверждения бронирования;
- выполнение заказа;
- составление отчетов о бронировании.

Бронирование номера – Front Office

Используемая гостиница: Azimut hotel

Задание № 1 Разговор по телефону - запрос бронирования: 1 комната, с (12.12.2019 по 17.12.2019 г), тип питания – завтрак. Прямое бронирование.

Порядок выполнения заданий:

- Студент размещается за оборудованной стойкой.
- Имеет план отеля и прайс-лист.

Задание №2. Разговор по телефону – запрос бронирования: 1 комната на двоих с одной кроватью, также нужна дополнительная кроватка (ребенок 3 года) с (даты), тип питания (завтрак, обед, ужин) – Турагенство АЛЕАН.

Практическое задание № 6. Составление алгоритма работы с гостем по телефону

Студент должен знать и понимать: процедуры распределения номеров, включая; диаграмму плотности, обычный график, программные решения. Также необходимо использовать точные фразы в правильной последовательности, уметь использовать информацию на практике, уметь делать индивидуальное бронирование, групповое и корпоративное.

Результаты групповой работы представляются в рамках деловой игры

Задание № 1. Принятие администратором заявки на бронирование двухместного номера с полным питанием семейной пары на русском языке. Особые пожелания – дополнительная кровать в номер. Оплата производится кредитной картой.

Задание № 2. Принятие администратором заявки на бронирование 3 двухместных номера с типом питания «завтрак» группы гостей на русском языке. Оплата будет производиться кредитной картой.

Задание № 3. Принятие администратором индивидуальной заявки на бронирование одноместного номера с питанием «полупансион» на русском языке. Оплата будет производиться кредитной картой.

Задание № 4. Принятие администратором заявки на бронирование 5 одноместных номеров с питанием «полупансион» группы гостей на русском языке. Оплата будет производиться по факту заселения.

Задание № 5. В службу бронирования звонит потенциальный гость, который не может определиться с выбором отеля и категорией номера. Действия оператора по бронированию.

Задание № 6. Принять по телефону заказ на бронирование для семьи с тремя детьми (VIP-гости). При общении с гостями выясняется, что даты заезда могут быть изменены. Ваши действия.

Практическое задание № 7. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями

Перед выполнением практических заданий студентам необходимо разделиться на группы. Одна группа студентов играет роль актеров (гостей), другая – администраторов. Для выполнения каждого задания приглашаются пары представителей каждой из групп «администратор» - «гость».

Задание №1. Предложить 5 различных конфликтных ситуаций, которые могут возникнуть при бронировании номеров. Предложите возможные решения конфликтных ситуаций

Задание №2. Составьте схему работы с жалобами гостей

Задание №3. Составьте письмо-ответ на жалобу гостя, которому не понравилось, что в номере гостиницы 3 звезды убираются через день.

Задание №4. В процессе общения с оператором потребитель высказал следующее: «Ваша услуга низкого качества. Это невыгодное для меня предложение». Предложите решение данной ситуации.

Задание №5. Из номера, проживающего в отеле, гостя поступает звонок администратору в связи с тем, что в соседнем номере сильно шумят. Действия администратора.

Задание №6. Поступает жалоба от гостя о том, что его не разбудили вовремя и он опоздал на рейс. Заранее была заказана услуга «побудка». Ваши действия.

Задание №7. Поступает жалоба из номера гостя о том, что он заказывал в номер завтрак на 5:00. Время уже 5:20, а завтрака нет.

Практическое задание № 9. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора.

Задание 1. По телефону поступает заказ от гостя на бронирование одноместного номера определенной ценовой категории, однако на запрашиваемые даты одноместные номера нужной ценовой категории отсутствуют. Ваши действия.

Задание 2. Поступила заявка с просьбой внести изменения в ранее сделанное бронирование на три одноместных номера. Просят изменить сроки заезда (гости прибудут на день раньше) и категорию забронированных номеров (с одноместных на полулюкс). Также просят аннулировать бронирование одного номера. Пр продемонст рируйте необходимые действия.

Задание №3. Гость по телефону излагает администратору о своем желании-пытается определиться с выбором отеля в Барнауле. Особенно гостя интересуют возможности предоставления спа-услуг в отеле. Действия администратора должны быть направлены не только на помощь гостю в выборе отеля, аргументированное доказательство преимуществ отеля, но и достижение главной цели – бронирования гостем номера в отеле.

Задание №4. Запрос на информацию об услугах отеля от семьи с ребенком инвалидом. Действия администратора направлены на предложение вариантов размещения и предоставление развернутой информации об услугах по размещению лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Задание №5. Неизвестное лицо запрашивает информацию о проживающем в отеле госте. Обыграйте действия администратора по этому случаю.

Практическое задание № 13. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора, через сайты отелей и системы интернет-бронирования.

Обыграйте процесс бронирования по телефону с гостями.

ИНСТРУКЦИЯ:

Перед выполнением практических заданий студентам необходимо разделиться на группы по 2 человека. Один студент играет роль гостя, другой – роль администратора.

Задание 1. Поступила заявка по телефону с просьбой внести изменения в ранее сделанное бронирование на три одноместных номера. Просят изменить сроки заезда (гости прибудут на день

раньше) и категорию забронированных номеров (с одноместных на полулюкс). Также просят аннулировать бронирование одного номера. Продемонстрируйте необходимые действия

Задание 2. Туристическая фирма - постоянный партнер вашего отеля, сообщает вам в 07.00 утра, что группа, заезд которой ожидался в 13.00, прибудет в 9.00. И кроме заявленных 20 человек, она будет насчитывать 24. Ваши действия

ИНСТРУКЦИЯ:

Перед выполнением практических заданий студентам необходимо разделиться на группы по 2 человека. Один студент играет роль гостя, другой – роль администратора.

Задание 3. Поступает заявка на бронирование по Интернету от постоянного гостя. Он желает забронировать номер на 4 суток для своего друга. Составьте письменный ответ на данный запрос.

Задание 4. Поступает заявка по Интернету для бронирования номеров и ресторана для проведения свадебного мероприятия. Количество человек-50. Оформите письменный ответ по Интернету с указанием стоимости каждого мероприятия, а также примерный подсчет общей стоимости проживания и использования ресторана.

Задание 5. В гостиницу поступает заявка от туроператора «Библиоглобус» на бронирование 50 номеров для туристов. Номера различной категории: люкс, стандарт, апартаменты. И различными видами из окна: не имеет значения, с видом на море, с видом на парковку. Ответьте на данный запрос, если у Вас составлен договор на предоставление гостиничных номеров для данного туроператора

Задание 6. Туристический оператор – постоянный партнер вашего отеля, сообщает вам в 7:00 утра, что группа, заезд которой ожидался в 13:00, прибудет в 9:00. И кроме заявленных 20 человек она будет насчитывать 24. Ваши действия.

Задание 7. Укажите в таблице 1, 2 недостающие, на ваш взгляд, вербальные установки

Таблица 1 Вербальные установки

Негативные выражения	Позитивные выражения
Я с вами не согласен...	Думаю/по моему мнению
Вы меня неправильно поняли...	Я неправильно выразился
Боюсь, мы сможем ответить не раньше ...	Надеюсь, мы вам ответим уже ...
Я не могу Вам ничего обещать	
Я не знаю	
Как вас зовут?	Представьтесь, пожалуйста
Мы не сможем это сделать	
Мы не сможем сделать это до тех пор, пока ...	
Извините, что не смогла Вам помочь	
Вы не поняли	Давайте обсудим некоторые моменты
Вы ошибаетесь	
Простите, что побеспокоил	
Не беспокойтесь	
Не раньше, чем...	

Таблица 2 Работа с установками

Негативная установка	Позитивная установка
Я не смогу это сделать...	У меня все получается
Что будет, если я ошибусь...	
Мне не хватит нужных аргументов ...	Приведу весомые аргументы
Мое слабое место будет заметно окружающим...	
Я могу подвести...	
Мне поручили такое ответственное дело, а я его завалю.....	Я не подведу руководителя, оказавшего мне доверие
Никто не может сделать это лучше...	
С этими людьми невозможно работать...	
Не уроню ли я своего достоинства..(авторитетен ли.., не смешон ли.., не испуган, не скучен, не суетлив и тд.)	Я профессионал и делаю правильно свою работу

Задание 8. Через сайт отеля «Сибирь» поступила заявка на бронирование двухместного номера с питанием полупансион для семейной пары. Особые пожелания – украсить номер цветами и оформить праздничный завтрак в номер. Действия оператора по бронированию.

Практическое задание № 14. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем

ИНСТРУКЦИЯ:

Перед выполнением практических заданий студентам необходимо разделиться на группы по 2 человека. Один студент играет роль гостя, другой – роль администратора.

Задание №1. Через центральную систему бронирования поступает заказ от гостя нежелательного для вашего отеля. Вы не можете принять этот заказ. Ваши действия

Задание № 2. Регистрация впервые зашедшего гостя в гостиницу. Бронирование и последующее поселение в одноместном номере с типом питания «завтрак»

Задание №3 Регистрация группы гостей. Предварительное бронирование 3 двухместных номера с питанием по типу «полный пансион» было сделано компанией.

Практическое задание № 15. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ

ИНСТРУКЦИЯ:

Перед выполнением практических заданий студентам необходимо разделиться на группы по 2 человека. Один студент играет роль гостя, другой – роль администратора. Задание выполняется в программе EXCEL индивидуально каждым студентом в своей папке.

Задание №1. Принятие администратором заявки на бронирование 3 двухместных номера с типом питания «завтрак» группы гостей на русском языке. Оплата будет производиться кредитной картой

Задание №2. Принятие администратором заявки на бронирование 5 одноместных номеров с питанием «полупансион» группы гостей на русском языке. Оплата будет производиться по факту заселения.

Практическое задание № 16. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ. Коллективное бронирование.

ИНСТРУКЦИЯ:

Перед выполнением практических заданий студентам необходимо разделиться на группы по 2 человека. Один студент играет роль гостя, другой – роль администратора. Задание выполняется в программе EXCEL индивидуально каждым студентом в своей папке.

Задание №1. По телефону поступает заказ от гостя на бронирование 7 двухместных номеров определенной ценовой категории, однако на запрашиваемые даты имеется всего 6 свободных двухместных номера, и 2 одноместных. Разрешите данную ситуацию в пользу гостиницы. (представьте в виде диалога).

Практическое задание № 17. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ.

ИНСТРУКЦИЯ:

Перед выполнением практических заданий студентам необходимо разделиться на группы по 2 человека. Один студент играет роль гостя, другой – роль администратора. Задание выполняется в программе EXCEL индивидуально каждым студентом в своей папке.

Задание №1. По телефону поступает заказ от компании «Сбербанк» на 12 человек, всех необходимо расселить в индивидуальные номера, на 6 суток. В течении этого времени каждый день будут проходить семинары, соответственно нужен конференц-зал с оборудованием. Опишите действия оператора и составьте диалог.

Задание №2. Гость хочет взять машину на прокат для поездки по городу на 2 дня. Необходимо рассказать об условиях предоставления данной услуг и оформить документально.

Задание №3. Гость у стойки ресепшн просит администратора рассказать о дополнительных услугах отеля (предложить не менее 5), а также гость хочет провести выходные в городе. Уточните какого характера гость желает использовать услуги в городе и предложите возможные варианты

Практическое задание № 18. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия. Формирование пакетов услуг гостиницы.

Задание 1. На электронный адрес отеля приходит письмо от генерального менеджера с просьбой разработать двухдневную развлекательную программу (с заселением в отель) для сына собственника отеля и его друзей: 4 молодых человека, всем по 25 лет. Все расходы отель берет на себя.

Задание 2. Гость хочет взять машину на прокат для поездки по городу на 2 дня. Необходимо рассказать об условиях предоставления данной услуг и оформить документально.

Задание 3. Гость у стойки ресепшн просит администратора рассказать о дополнительных услугах отеля (предложить не менее 5), а также гость хочет провести выходные в городе. Уточните какого характера гость желает использовать услуги в городе и предложите возможные варианты.

Задание 4. Используя Интернет ресурсы выписать дополнительные услуги в отеле и определить для каждого вида услуг ценность для потребителя.

Задание 5. Сравнить два средства размещения. Определить, что предлагает гостиница на рынок - номерной фонд - питание - услуги

Задание 6. Сформировать пакет услуг для VIP-гостя, который должен приехать в гостиницу на 7 дней с целью отдыха. Задание творческое, выполняется в группах по 2-4 человека.

Задание 7. Используя Интернет, составьте калькуляцию туристической поездки в Европу на 7 дней, количество туристов 10 человек.

Задание 8. Используя Интернет, составьте калькуляцию туристической поездки в Тайланд на 7 дней, для семейной пары с 2-мя детьми.

Критерии оценки:

2 балла ставится, если ответ на вопросы задачи дан правильно; объяснение хода её решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в том числе из лекционного курса). Ответы на дополнительные вопросы верные, чёткие.

1 балл ставится, если ответ на вопросы задачи дан правильно, объяснение хода её решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании); Ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно чёткие.

0 баллов ставится, если ответы на вопросы задачи даны неправильно. Объяснение хода её решения дано частичное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования. Ответы на дополнительные вопросы не даны.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«___» августа 2019г., протокол № 1
зав. кафедрой

Е.В. Ильичева

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**ПО МДК.04.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы
бронирования и продаж**

43.02.14 Гостиничное дело (квалификация специалист по гостеприимству)

курс: 2
семестр: 3;4
форма обучения: очная

Воротынец
2019

9. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Т	Т	Т	Т
	ема 1.1	ема 2.1	ема 2.2	ема 3.1
ОК 1	+	+	+	+
ОК 2	+	+	+	+
ОК 3	+		+	+
ОК 4	+	+	+	+
ОК 5	+	+	+	+
ОК 7	+	+	+	+
ОК 9	+	+	+	+
ОК 10	+	+	+	+
ПК 4.1	+	+	+	+
ПК 4.2	+	+	+	+
ПК 4.3	+		+	+

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименования компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Текущий контроль			Экзамен	Итого
		В	У	С		
		ыполнение заданий	стный опрос	итуационные задачи		
ОК 1	знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;	2	1	2	5	10

К 5	О	знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	2	1	2	5	0	1
К 7	О	знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	2	1	2	5	0	1
К 9	О	знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	2	1	2	5	0	1
К 10	О	знать правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности уметь понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	2	1	2	5	0	1

К 4.1	П иметь практический опыт: -планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж; -разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта уметь: разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; планировать и прогнозировать продажи; знать: структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; методы управления продажами с учётом сегментации; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; методы максимизации доходов гостиницы;	2	1	2	5	1 0
К 4.2	П иметь практический опыт: -разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; -выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж. знать: особенности работы с различными категориями гостей; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам.	2	1	2	5	1 0
К 4.3	П иметь практический опыт: -выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; -определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта. уметь: выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; знать: структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления	2	1	2	5	1 0

	доходами гостиницы; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; методы максимизации доходов гостиницы; виды отчетности по продажам.					

Критерии оценивания компетенций:

до 4 – не сформирована компетенция

от 5 до 6 – начальный

от 7 до 8 – базовый

от 9 до 10 – продвинутый

№	Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
1	ОК 1	Студент не знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в	Слабо знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах;	Студент достаточно хорошо знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах;	Студент с высокой точностью и полнотой знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах;

		профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
		Не развиты способности в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Слабо развиты способности в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Хорошо развиты способности в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
2	ОК 2	Студент не знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	Низкий уровень знаний номенклатуры информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	Студент достаточно хорошо знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	Студент с высокой точностью и полнотой знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации

		Не развиты способности определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	Слабо развиты способности определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	Хорошо развиты способности определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
3	ОК 3	Студент не знает содержание актуальной нормативно -правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	Слабо знает содержание актуальной нормативно -правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	Студент достаточно хорошо знает содержание актуальной нормативно -правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	Студент с высокой точностью и полнотой знает содержание актуальной нормативно -правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
		Не развиты способности определять актуальность нормативно -правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Слабо развиты способности определять актуальность нормативно -правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Хорошо развиты способности определять актуальность нормативно -правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты определять актуальность нормативно -правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
4	ОК 4	Студент не знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Слабо знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Студент достаточно хорошо знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Студент с высокой точностью и полнотой знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
		Не развиты способности организовывать работу коллектива и команды;	Слабо развиты способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с	Хорошо развиты способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты организовывать работу коллектива и

		взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
5	ОК 5	Студент не знает особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	Слабо знает особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	Студент достаточно хорошо знает особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	Студент с высокой точностью и полнотой знает особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
		Не развиты способности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Слабо развиты способности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Хорошо развиты способности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
6	ОК 7	Студент не знает правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения	Слабо знает правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения	Студент достаточно хорошо знает правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения	Студент с высокой точностью и полнотой знает правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения
		Не развиты способности соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Слабо развиты способности соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Хорошо развиты способности соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)
7	ОК 9	Студент не знает современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Слабо знает современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Студент достаточно хорошо знает современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Студент с высокой точностью и полнотой знает современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
		Не развиты способности применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач	Слабо развиты способности применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;	Хорошо развиты способности применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты применять средства информационных технологий для решения

		задач; использовать современное программное обеспечение	использовать современное программное обеспечение	использовать современное программное обеспечение	профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
8	ОК 10	Студент не знает правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности	Слабо знает правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности	Студент достаточно хорошо знает правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности технологий для обеспечения процесса бронирования.	Студент с высокой точностью и полнотой знает правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
		Не развиты способности понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	Слабо развиты способности понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	Хорошо развиты способности понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
9	ПК 4.1.	Студент не знает структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и	Слабо знает структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с	Студент достаточно хорошо знает структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным	Студент с высокой точностью и полнотой знает структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным

		взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; -способы управления доходами гостиницы; -особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; -методы управления продажами с учётом сегментации; -каналы и технологии продаж гостиничного продукта; -ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; -методы максимизации доходов гостиницы;	другими подразделениями гостиницы; -способы управления доходами гостиницы; -особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; -методы управления продажами с учётом сегментации; -каналы и технологии продаж гостиничного продукта; -ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; -методы максимизации доходов гостиницы;	предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; -способы управления доходами гостиницы; -особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; -методы управления продажами с учётом сегментации; -каналы и технологии продаж гостиничного продукта; -ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; -методы максимизации доходов гостиницы;	предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; -способы управления доходами гостиницы; -особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; -методы управления продажами с учётом сегментации; -каналы и технологии продаж гостиничного продукта; -ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; -методы максимизации доходов гостиницы;
		Не развиты способности разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; планировать и прогнозировать продажи;	Слабо развиты способности разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; планировать и прогнозировать продажи;	Хорошо развиты способности разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; планировать и прогнозировать продажи;	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; планировать и прогнозировать продажи;
10	ПК 4.2.	Студент не знает особенности работы с различными категориями гостей; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам.	Слабо знает особенности работы с различными категориями гостей; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам.	Студент достаточно хорошо знает особенности работы с различными категориями гостей; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам.	Студент с высокой точностью и полнотой знает особенности работы с различными категориями гостей; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам.
		Не развиты способности осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы;	Слабо развиты способности осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и	Хорошо развиты способности осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой

		собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.	анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.	анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.	сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.
11	ПК 4.3.	Студент не знает структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления доходами гостиницы; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; методы максимизации доходов гостиницы; виды отчетности по продажам.	Слабо знает структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления доходами гостиницы; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; методы максимизации доходов гостиницы; виды отчетности по продажам.	Студент достаточно хорошо знает структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления доходами гостиницы; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; методы максимизации доходов гостиницы; виды отчетности по продажам.	Студент с высокой точностью и полнотой знает структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления доходами гостиницы; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; методы максимизации доходов гостиницы; виды отчетности по продажам.
		Не развиты способности выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;	Слабо развиты способности выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;	Хорошо развиты способности выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра «Сервис»

Экзаменационный материал
по МДК.04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы
бронирования и продаж
(наименование дисциплины)

Task 1. Translate into English

- 1) Большое значение для индустрии туризма имеет реклама.
- 2) Основная цель рекламы – завоевать новых клиентов.
- 3) Реклама направлена на то, чтобы познакомить клиентов с товарами и услугами предприятия.
- 4) Важным средством рекламы являются объявления в газетах и журналах.
- 5) Затраты на объявления в газетах и журналах составляют в Германии 15% рекламного бюджета.
- 6) Важным пунктом рекламного бюджета является участие в туристских ярмарках.
- 7) Все крупные туроператоры принимают участие в туристских ярмарках, которые проводятся два раза в год.
- 8) Реклама должна, прежде всего, привлекать внимание клиентов и вызывать интерес.

Task 2. Translate an extract from the text into Russian

Semi private Pompeii day tours from Rome.

Enjoy a semi-private Rome Day Tours to Pompeii & the Amalfi Coast. On the way to the Amalfi coast, stop at some scenic view points before reaching Amalfi, a town that enjoyed a prestigious past when it was once a major naval power. Here you can sample the local Limoncello drink in one of the many cafes' or visit the "Paradise Cloister" built in Arabian style .

Our Rome day tours continue to Positano via the famous Amalfi coast road - we make several photos stops en route to give you the possibility to capture the truly enchanting beauty of this part of Italy.

In Positano, enjoy free time for lunch and to walk around this village with its white and pastel-coloured houses .

Our next destination includes the famous archaeological site of Pompeii, where you will enjoy a two-hour tour conducted by our local English speaking expert guide.

Highlights and what's included

- Pick up and Drop off at Your centrally located hotel
- Small group of maximum 7 people for a maximum of 3 minivans travelling together
- A/C Mercedes vehicle or similar
- English speaking driver-guide
- Scenic photo stops along the Amalfi coast
- 2 hours tour of Pompei with our local guide, archeologist and art historian
- Plenty of free time in Positano and Amalfi
- Scenic drive in Amalfi coast and plenty of photo stops

b. Answer the questions.

1. Where can you try a special Italian beverage?
2. Is a photographer provided?

3. Which part of the route was considered to be of great navy power?
4. The tourists don't have any spare time for enjoying the beauty of Italy, do they?

Task 3. Make up questions from words in brackets using Present Perfect Tense. Translate the sentences.

1. (you/ever/ride/horse?)
2. (you/ever/be/California?)
3. (you/ever/speak / famous person?)
4. (bellboy/ever/ loose / luggage?)
5. (hotel manager/ ever/ get/ complaints?)

Task 4. Use *much, many, a lot of, any* where it's necessary.

1. Sue drinks ...tea.
2. Our hotel doesn't have ... noisy guests.
3. We have ... reservations for this weekend.
4. How... is the room with a king-size bed and a TV?
5. We will have to add a ... damage charge for the hole you put in the wall.

Task 5. Choose the right variant:

1. - Hello, I have a _____. My name is Matthew Jones.
 - a) reserve
 - b) reservation
 - c) reserving
 - d) reserved
2. - Beach equipment is _____ to all of our guests, free of charge.
 - a) avail
 - b) available
 - c) advantage
 - d) average
3. - We only have one _____ left, and it's for a single room. The rest of the hotel is full.
 - a) vacancy
 - b) vacation
 - c) vaccination
 - d) vagrant
4. - I'd like to order room _____ please. I'd like a bottle of red wine sent up to room 407.
 - a) staff
 - b) standard
 - c) stuff
 - d) service
5. - Can I _____ my stay for another day please?
 - a) extension
 - b) express
 - c) exit
 - d) extend
6. - I'm leaving tomorrow. What time do I have to check _____ by?
 - a) up
 - b) over

- c) out
d) through
7. - The ___ for a single room is \$60 a night.
a) rate
b) hire
c) rent
d) pay
8. - Could you give me a ___ up call at 6 o'clock in the morning please?
a) start
b) sleep
c) wake
d) morning

Task 6.

a. Read the text

How to register a guest

The receptionist greets the guest who approaches the Front desk with a pleasant smile, the greeting should express a warm, friendly greeting to the guest – the purpose is to make him feel welcome and at home. The small talk that takes place during the greeting and registration should be brief and informal.

A registration card must be filled out for each person occupying a room except for couple. When there is a child he may be registered on the parents card by adding “and a child”.

According to the law the registered guest is charged for extra person in his room though he can stay only one night.

Before the guest leaves the Front desk, the receptionist should try to sell him services the hotel provides.

The receptionist must match the hotel's policy and facilities to guest's needs. Thus families with small children should be assigned rooms where a baby's cries will least disturb the other guests and the rooms should be not recently redecorated, usually near the elevators.

During low season the guests are usually concentrated on as few floors as possible to allow cutting down the staff and saving time going from one floor to another.

Elderly people, stout persons or handicapped guest should be roomed near the elevators, because they do not like to do much working.

Two friends registering at the same time and asking for the same type of the room should be given rooms as nearly alike as possible.

When there are some undesirable guests the best policy seems not to have any room available.

Concerning pets, the clerk should quote to the registering guest definite regulations and fill a complete registration form requiring the pet's name and owner's signature and address.

b. Decide if these statements are true or false:

1. The registration card must be filled for every person
2. The receptionist does not offer the hotel services.
3. There are no rules for taking animals into the hotel.
4. Undesirable guests are always welcome to the hotel.
5. Elderly people are roomed far from the elevators
6. The child is not registered with the parents

1. Критерии оценки теста

Уровень освоения	Критерии*
85-100 баллов (оценка «отлично»)	выполнено 85-100% заданий предложенного теста

70-84 баллов (оценка «хорошо»)	выполнено 70-84% заданий предложенного теста
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	выполнено 50-74% заданий предложенного теста
0-49 баллов (оценка «неудовлетвори- тельно»)	выполнено 0-49% заданий предложенного теста

Проверяемые компетенции:

ПК 4.1: задание №2, задание №5

ПК 4.2: задание №2, задание №5

ПК 4.3: задание №2, задание №5, задание №6

ОК 1: задание №1, задание №2, задание №3, задание №4, задание №6

ОК 2: задание №1, задание №2, задание №3, задание №4, задание №5, задание №6

ОК 3: задание №1, задание №2, задание №3, задание №4, задание №6

ОК 4: задание №2, задание №3, задание №4

ОК 5: задание №2, задание №3, задание №4, задание №5, задание №6

ОК 7: задание №2

ОК 9: задание №2

ОК 10: задание №1, задание №2, задание №3, задание №4, задание №5, задание №6

Ответы:

Task 1. Translate into English:

- 1) Advertising is of great importance for the tourism industry.
- 2) The main goal of advertising is to win new customers.
- 3) Advertising is aimed at acquainting customers with the goods and services of the company.
- 4) Advertisements in newspapers and magazines are an important means of advertising.
- 5) The cost of ads in newspapers and magazines in Germany is 15% of the advertising budget.
- 6) An important point in the advertising budget is participation in tourism fairs.
- 7) All major tour operators take part in tourism fairs, which are held twice a year.
- 8) First of all, advertising should attract the attention of customers and arouse interest.

Task 2. Translate an extract from the text into Russian

Частные однодневные поездки в Помпеи из Рима.

Наслаждайтесь получастными однодневными турами в Риме в Помпеи и на побережье Амальфи. По пути к побережью Амальфи остановитесь на некоторых из живописных смотровых площадок, прежде чем добраться до Амальфи, города, который мог похвастаться престижным прошлым. Когда он когда-то был крупной военно-морской державой. Здесь вы можете попробовать местный напиток Лимончелло в одном из многочисленных кафе или посетить «Райский монастырь», построенный в арабском стиле.

Наши однодневные поездки в Рим продолжаются в Позитано по знаменитой дороге на побережье Амальфи - мы делаем несколько остановок для фото по пути, чтобы дать вам возможность запечатлеть поистине очаровательную красоту этой части Италии.

В Позитано у вас будет свободное время, чтобы пообедать и прогуляться по деревне с ее белыми и пастельными домами.

Наша следующая цель - знаменитый археологический памятник Помпеи для 2-часовой экскурсии под руководством нашего местного англоговорящего гида-эксперта.

Основные моменты и что включено

- Встреча и высадка в вашем центральном отеле.
- Небольшая группа до 7 человек, максимум 3 минивэна, путешествующих вместе.

- Автомобиль Mercedes с кондиционером или аналогичный
- Англоговорящий водитель-гид
- Живописные остановки для фото на побережье Амальфи.
- 2-часовая экскурсия по Помпеям с нашим местным гидом, археологом и историком искусства
- Много свободного времени в Позитано и Амальфи.
- Живописная поездка на побережье Амальфи и множество остановок для фото

b. Answer the questions.

1. Where can you try a special Italian beverage? What is it called?
You can try a special Italian beverage called Limoncello in a «Paradise Cloister» cafe
2. Is a photographer provided?
No, it isn't. But there are some photo stops along the Amalfi coast.
3. Which part of the route was considered to be of great navy power?
The city of Amalfi was considered to be of great navy power
4. The tourists don't have any spare time for enjoying the beauty of Italy, do they?
Tourists will have plenty of time to enjoy the beauty of Italy. For example there is a long stop in Positano where you can have lunch and walk around the town.

Task 3. Make up questions from words in brackets using Present Perfect Tense. Translate the sentences.

1. Have you ever ridden a horse? – Ты когда-нибудь катался на лошади?
2. Have you ever been to California? – Ты когда-нибудь был в Калифорнии?
3. Have you ever met to a famous person? – Ты когда-нибудь видел знаменитость?
4. Has your bellboy ever lost a guest's luggage? – Ваш портье когда-нибудь терял багаж гостя?
5. Has your hotel manager ever got complaints? – Ваш управляющий когда-нибудь получал жалобы?

Task 4. Use much/many/a lot of/any where it's necessary.

1. Sue drinks a lot of tea.
2. Our hotel doesn't have any noisy guests
3. We have many reservations for this weekend
4. How much is the room with a king-size bed and a TV?
5. We will have to add a damage charge for the hole you put in the wall.

Task 5. Test. Choose the right variant.

1. b
2. b
3. a
4. d
5. d
6. c
7. a
8. c

Task 6. b. Decide if these statements are true or false:

1. False
2. False
3. False
4. False
5. True
6. False

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»
(наименование кафедры)

Задания

по МДК.04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для служб
бронирования и продаж
(наименование дисциплины)

Практическое занятие № 6. Монологические и диалогические ответы по изученному материалу

Проверяемые компетенции: ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3, ОК 2, ОК 3, ОК 04, ОК 5, ОК 07, ОК 10

Task 1 is carried out in small groups of 2 people.

Task 1. Prepare a dialogue on one of the topics:

- 1) A foreign guest wants to individually book a room for himself;
- 2) A foreign guest wants to book several rooms for himself and his friends during the excursion trip;
- 3) a representative of a foreign company wants to book a VIP room for his manager;
- 4) a foreign guest arrives who has booked a room for himself individually;

Task 2. Prepare a monologue on one of the topics:

- 1) You're the employer and you want to hire a hotel manager. There are two candidates for this position. First is a recent graduate. He or she has no experience, but he wants to learn and enthusiastic. The second one is an experienced hotel manager, she or he has been working in a hotel business for 15 years. But she or he has a bad characteristic from the last place of work; he or she claims that it's a mistake. What's your choice?
- 2) A guest arrives and it turns out there is no number of the ordered category. She booked a room with a sea view but there are only standart ones with a road view.
- 3) A family of 2 adults and 3 children arrive and they start yelling at you because paid services were not provided. The individual transfer was paid, but the taxi did not arrive.

Критерии оценки:

2 балла	Студент владеет широким спектром языковых средств, чтобы высказываться на устные темы, используя основные сложные предложения и конструкции. Студент поддерживает высокий уровень грамматики, допуская незначительное количество грамматических ошибок в пределах изученного материала, которые может сам исправить. Темп речи беглый, естественный. Студент демонстрирует освоенность всех изученных речевых моделей.
1 балл	Студент владеет ограниченными языковыми средствами, чтобы высказываться на устные темы, используя элементарные предложения и конструкции. Студент допускает достаточно много грамматических ошибок в пределах изученного материала, не препятствующих общему пониманию высказываемого. Темп речи невысокий, с большими паузами. Студент владеет элементарными речевыми моделями.
0 баллов	Студент не владеет достаточным уровнем языковых средств, чтобы высказываться на устные темы, используя элементарные предложения и конструкции. Студент допускает много грамматических ошибок в пределах изученного материала, препятствующих общему пониманию высказываемого. Темп речи невысокий, с большими паузами. Студент (не) владеет элементарными речевыми моделями.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»
(наименование кафедры)

Устный опрос

по МДК.04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы
бронирования и продаж
(наименование дисциплины)

**Практическое занятие № 10 Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и
выписки на английском языке.**

Проверяемые компетенции: ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3, ОК 2, ОК 3, ОК 04, ОК 5, ОК 07, ОК 10

Task 1. Answer the following questions about you:

- 1) What is the most impressive moment in your life? Describe it and state the reasons for your choice.
- 2) Your friend wants to visit a new country. What country would you recommend and why?
- 3) Where would you like to live if you could live anywhere? Describe this place and say why you have chosen it.
- 4) What is your favorite season of the year? Explain what makes you like it.
- 5) Do you think that the university education is important for all people? Give reasons for your opinion.

Task 2. Role-play (is carried out in small groups of 2 people).

One of the students is the hotel HR and the other one is an employee. Conduct an interview for a hotel receptionist position. Then switch roles.

Task 3 is carried out in small groups of 2 people.

Task 3. Prepare a dialogue on the following topic

One of the students is a guest, the other one is a hotel manager. Guest wants to book a room. A hotel receptionist has to find out guest's preferences and offer him a room that will satisfy all his needs.

Критерии оценки:

балл	1	Студент владеет широким спектром языковых средств, чтобы высказываться на устные темы, используя основные сложные предложения и конструкции. Студент поддерживает высокий уровень грамматики, допуская незначительное количество грамматических ошибок в пределах изученного материала, которые может сам исправить. Темп речи беглый, естественный. Студент демонстрирует освоенность всех изученных речевых моделей
баллов	0	Студент не владеет достаточным уровнем языковых средств, чтобы высказываться на устные темы, используя элементарные предложения и конструкции. Студент допускает много грамматических ошибок в пределах изученного материала, препятствующих общему пониманию высказываемого. Темп речи невысокий, с большими паузами. Студент (не) владеет элементарными речевыми моделями.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Сервис»
(наименование кафедры)

Ситуационные задачи

по МДК.04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж
(наименование дисциплины)

Практическое занятие № 8. Заполнение бланков бронирования на иностранном языке.

Проверяемые компетенции: ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 07, ОК 9

Situational task №1

A guest contacted the reception and accommodation service of a 4-star hotel.
The guest is rude (a bag is on the table, he raises his voice, does not give his passport, does not want to fill out a questionnaire, does not give a card for depositing a payment). What are you going to do?

Situational task №2

A guest contacted the reception and accommodation service of a 4-star hotel.
You are having a technical problem with your computer. The guest claims that he has booked and paid for accommodation, but does not show any documents, prints or vouchers.

Situational task №3

A visitor contacted the reception and accommodation service of a 4-star hotel.
The visitor states that she came to her husband, Mr. Poddubny. Asks what room he lives in and how to get there.

Situational task №4

A guest - the head of the children's group - contacted the reception and accommodation service of the 4-star hotel.
A group of children (teenagers) who had stopped by was placed compactly. But the manager is outraged that all rooms were equipped with minibars with alcoholic beverages.

Situational task №5

A guest contacted the reception and accommodation service of a 4-star hotel.
The room for the guest was booked by the company and paid for by it with a corporate discount of 40%.
The guest decides to extend their stay by three days and wants to pay on their own under the same conditions.

Критерии оценки:

2 балла	Студент владеет широким спектром языковых средств, чтобы высказываться на устные темы, используя основные сложные предложения и конструкции. Студент поддерживает высокий уровень грамматики, допуская незначительное количество грамматических ошибок в пределах изученного материала, которые может сам исправить. Темп речи беглый, естественный. Студент демонстрирует освоенность всех изученных речевых моделей.

1 балл	Студент владеет ограниченными языковыми средствами, чтобы высказываться на устные темы, используя элементарные предложения и конструкции. Студент допускает достаточно много грамматических ошибок в пределах изученного материала, не препятствующих общему пониманию высказываемого. Темп речи невысокий, с большими паузами. Студент владеет элементарными речевыми моделями.
0 баллов	Студент не владеет достаточным уровнем языковых средств, чтобы высказываться на устные темы, используя элементарные предложения и конструкции. Студент допускает много грамматических ошибок в пределах изученного материала, препятствующих общему пониманию высказываемого. Темп речи невысокий, с большими паузами. Студент (не) владеет элементарными речевыми моделями.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Сервис
(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«___» августа 20___ г., протокол № 1
зав. кафедрой
Е.В. Ильичева

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО МДК.04.03. Гостиничная анимация

43.02.14 Гостиничное дело (квалификация специалист по гостеприимству)

курс: 2
семестр: 3
форма обучения: очная

Воротынец
2019

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции и по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)					
	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4	Тема 5	Тема 6
ОК-1	+	+	+	+	+	+
ОК-2	+	+	+	+	+	+
ОК-4				+	+	+
ПК-4.2				+	+	+

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций*									
		Текущий контроль							Зачет с оценко й	Итого	
		«Кругл ый стол»	Делов ая игра	Диску ссия	Творче ское задани е	Докла ды и презен тации	Контр ольная работа	Ролева я игра			Тест
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Знать: алгоритмы выполнения работ в анимационной деятельности; методы работы в профессиональной сфере. Уметь: осуществлять деятельность по эффективному поиску информации, необходимой для решения поставленных задач; выполнять работу по составлению плана действий; определять необходимые ресурсы для реализации определенных задач.					5				5	10
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой	Знать: особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе.			5						5	10

для выполнения задач профессиональной деятельности.	Уметь: оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска.										
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Знать: психологические основы деятельности коллектива; психологические особенности личности; основы проектной деятельности. Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.			5						5	10
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: особенности работы с различными категориями гостей; нормативные документы, регламентирующие работу; перечень ресурсов необходимых для проведения анимационной программы. Уметь: осуществлять мониторинг рынка анимационных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; выявлять конкурентоспособность продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению. Владеть: навыками по организации деятельности в соответствии с текущими планами и стандартами; методикой разработки практических рекомендаций по организации и проведению игровых, анимационных программ; технология проведения анимационных программ.				5					5	10

Критерии оценивания компетенций:

№	Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
1	ОК-1	Не развиты способности работы в сфере анимационной деятельности	Слабо развиты способности работы в сфере анимационной деятельности	Хорошо развиты способности работы в сфере анимационной деятельности	С высокой степенью развиты способности работы в сфере анимационной деятельности
		Не развиты способности по эффективному поиску информацию, необходимой для решения поставленных задач	Слабо развиты способности по эффективному поиску информацию, необходимой для решения поставленных задач	Хорошо развиты способности по эффективному поиску информацию, необходимой для решения поставленных задач	С высокой степенью развиты способности по эффективному поиску информацию, необходимой для решения поставленных задач
2	ОК-2	Не развиты способности воспроизводить и объяснять основные особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе.	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять основные особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе.	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять основные особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе.	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет основные особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе.
		Не развиты способности организовывать собственную деятельность по оформлению результатов поиска.	Слабо развиты способности организовывать собственную деятельность по оформлению результатов поиска.	Хорошо развиты способности организовывать собственную деятельность по оформлению результатов поиска.	С высокой степенью развиты способности организовывать собственную деятельность по оформлению результатов поиска.
3	ОК-4	Не развиты способности воспроизводить и объяснять психологические	Слабо развиты способности воспроизводить и	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет

		основы деятельности личности и коллектива.	объяснять психологические основы деятельности личности и коллектива.	психологические основы деятельности личности и коллектива.	психологические основы деятельности личности и коллектива.
		Не развиты способности по организации работы в коллективе и команде	Слабо развиты способности по организации работы в коллективе и команде	Хорошо развиты способности по организации работы в коллективе и команде	С высокой степенью развиты способности по организации работы в коллективе и команде
4	ПК-4.2	Не развиты способности воспроизводить и объяснять особенности работы с различными категориями гостей	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять особенности работы с различными категориями гостей	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять особенности работы с различными категориями гостей	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет особенности работы с различными категориями гостей
		Не развиты способности сбора и анализа информации о потребностях целевого рынка	Слабо развиты способности сбора и анализа информации о потребностях целевого рынка	Хорошо развиты способности сбора и анализа информации о потребностях целевого рынка	С высокой степенью развиты способности сбора и анализа информации о потребностях целевого рынка
		Не владеет навыками по организации деятельности в соответствии с текущими планами и стандартами в сфере профессиональной деятельности	Слабо развиты владения навыками по организации деятельности в соответствии с текущими планами и стандартами в сфере профессиональной деятельности	Хорошо развиты способности владения навыками по организации деятельности в соответствии с текущими планами и стандартами в сфере профессиональной деятельности	С высокой степенью научной точности и полноты владеет навыками по организации деятельности в соответствии с текущими планами и стандартами в сфере профессиональной деятельности

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)**

**Зачетно-экзаменационные материалы
по МДК.04.03 Гостиничная анимация**

Вопросы к дифференцированному зачету

1. Охарактеризуйте анимацию как технологию и вид деятельности в гостиничных комплексах.
2. Дайте определение понятия "анимация", ее цели и задачи.
3. Охарактеризуйте отдых как вид досуга
4. Расскажите о объектах анимационного интереса.
5. Причислите классификацию туристов.
6. Охарактеризуйте формы работы с разными возрастными группами отдыхающих.
7. Расскажите о национальных особенностях туристов, их учет при составлении анимационных программ.
8. Охарактеризуйте анимационные программы для семейного досуга.
9. Охарактеризуйте индустрию развлечений и отдыха как объект анимации.
10. Охарактеризуйте маркетинг в сфере анимации и развлечений.
11. Перечислите направления гостиничной анимации.
12. Перечислите анимационные фирмы, их цели и задачи.
13. Охарактеризуйте структуру анимационной службы.
14. Охарактеризуйте анимацию как вид туроператорской деятельности.
15. Дайте классификацию анимационных программ.
16. Перечислите виды анимационных программ в гостиничных комплексах.
17. Как происходит проектирование анимационных программ.
18. Перечислите документацию туристских и анимационных программ и услуг.
19. Как происходит продвижение и продажа анимационных программ и услуг.
20. Охарактеризуйте анимационное обслуживание в тур. гостинице.
21. Охарактеризуйте анимационное обслуживание в сфере питания.
22. Охарактеризуйте стратегическое планирование в анимационной деятельности.
23. Как происходит разработка правил поведения аниматоров
24. Охарактеризуйте сценарно-режиссерские основы игровой деятельности
25. Охарактеризуйте методику и правила проведения различных игр, конкурсов и викторин для детей и взрослых

Итоговый контроль проводится в форме дифференцированного зачета. Для подготовки к ответу дается не менее 20 минут.

При этом оценка знаний студентов осуществляется в бально-рейтинговой системе учетом следующих критериев:

Таблица – Бально-рейтинговая оценка результатов итогового контроля студентов

Вид контроля	Баллы
Промежуточная аттестация (ДИФ. ЗАЧЕТ)	30 баллов
Теоретический вопрос № 1 - Владение информацией, полученной в ходе лекционных и практических занятий - Владение дополнительной информацией по заданному вопросу (результат работы с дополнительными источниками) - Качество предоставление информации (ораторское искусство) - Умение вести дискуссию с преподавателем по заданному вопросу (качество ответа на дополнительные вопросы в ходе сдачи зачета)	15 баллов 6 баллов 4 балла 3 балла 2 балла
Теоретический вопрос № 2 - Владение информацией, полученной в ходе лекционных и практических занятий - Владение дополнительной информацией по заданному вопросу (результат работы с дополнительными источниками) - Качество предоставление информации (ораторское искусство) - Умение вести дискуссию с преподавателем по заданному вопросу (качество ответа на дополнительные вопросы в ходе сдачи зачета)	15 баллов 6 баллов 4 балла 3 балла 2 балла

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)
Темы презентаций

по МДК.04.03 Гостиничная анимация

Тема 2. Основные понятия, направления, виды и формы рекреационно-анимационного сервиса.

Практические занятия №2. Анимационная деятельность в гостиничном сервисе.

Профессиональное мастерство специалиста-аниматора.

1. Базовые функции рекреационной анимации
2. Виды рекреационной анимации
3. Спортивно-оздоровительная анимация
4. Зрелищно-оздоровительная анимация
5. Познавательно-оздоровительная анимация
6. Комплексная анимация

Тема 6. Современные технические средства и технологии анимации.

Практические занятия №6. Технические средства и технологии анимации.

1. Понятие мультимедиа.
2. Виды мультимедийных технологий.
3. Возможности мультимедиа
4. Виды пиротехнических средств.
5. История русского фейерверка.
6. «Поющие фонтаны».
7. Современное мультимедийное шоу.
8. Опыт работы над мультимедийными шоу за рубежом и в России.
9. Лазерное шоу.

Критерии оценки:

№ п/п	Требования к работе	Баллы
1	Актуальность темы	1 балл
2	Связь с практикой (примеры)	1 балла
3	Грамотность, логичность, последовательность изложения	1 балла
4	Уровень защиты, ответы на вопросы	1 балла
5	Выполнены правила оформления доклада, презентации (форматирование, шрифт, список литературы и т.д.)	0,5 балла
6	Своевременное предоставление доклада, презентации	0,5 балла
Итого		5 баллов

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Темы для дискуссий

по МДК.04.03 Гостиничная анимация

Тема 2. Основные понятия, направления, виды и формы рекреационно-анимационного сервиса
Практические занятия №2. Анимационная деятельность в гостиничном сервисе.

Профессиональное мастерство специалиста-аниматора.

1. Основные виды рекреационно-анимационной деятельности.
2. Сервис в досугово-восстановительных центрах.
3. Театрально-зрелищные мероприятия.
4. Физическая рекреация и анимация.

Тема 3. Сущность и состав инфраструктуры развлечений.

Практические занятия №3. Инфраструктура развлечений.

1. Роль инфраструктуры в организации качественного отдыха.
2. Понятие инфраструктуры анимации.
3. Структура объектов индустрии развлечений.

Критерии оценки	Максимальное количество баллов
1. Качество представления информации	1 балл
2. Уровень владения информацией	1 балл
3. Практическая значимость	1 балл
4. Ораторское искусство	1 балл
5. Умение работать в коллективе	1 балл
ИТОГО	5 баллов

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)**

Фонд тестовых заданий

по МДК.04.03 Гостиничная анимация

1. Виды нужд, испытываемые человеком в туристском путешествии
 - А) физиологический отдых, общение, художественное развитие
 - Б) первичные
 - В) материальные
 - Г) вторичные
2. Результат разнообразной деятельности людей, которые удовлетворяют какие-либо материальные или духовные потребности людей различных социальных групп в сфере туризма
 - А) досуговые ценности
 - Б) культурные ценности
 - В) турмотив
 - Г) нужда
3. Наличие возможностей для удовлетворения социокультурных потребностей людей в туруслугах
 - А) культурно-досуговые ценности
 - Б) социокультурный потенциал сферы туризма
 - В) культурная этика
 - Г) факторы туризма
4. Объединенный общей целью или замыслом план проведения туристических, физкультурно-оздоровительных, культурно-массовых, познавательных и любительских занятий
 - А) программа анимации
 - Б) программа отдыха
 - В) программа тура
 - Г) сценарий проведения игры
5. Перечислите самостоятельных субъектов досуговой деятельности
 - А) любители охоты, рыбалки, путешествий автостопом
 - Б) артисты-исполнители, врачи
 - В) аниматоры
 - Г) официанты ресторана
6. Лица и структуры, осуществляющие предпринимательские функции, связанные с финансированием, предоставление донорской помощи организаторам досуга
 - А) аниматоры рекреационных центров
 - Б) творческие работники
 - В) банковские структуры, меценаты, продюсеры
 - Г) ассистенты-исполнители
7. Моральные принципы и духовные ценности, определяющие цели, функции и поведение человека на отдыхе, его взаимодействие с окружающими
 - А) культурно-досуговая деятельность
 - Б) функция туризма
 - В) рекреация
 - Г) этика досуга
8. Предприятия, относящиеся к индустрии развлечений
 - А) учебные центры
 - Б) турфирмы

В) цирки, театры, зоопарки

Г) курортные гостиницы

9. Специалист, занимающийся разработкой индивидуальных и коллективных программ проведения досуга, организующий полноценный отдых

А) менеджер гостиницы

Б) швейцар

В) аниматор

Г) турист

10. Туризм, который «входит составной частью в учебный и воспитательный процесс в образовательных учреждениях, действующих по основным общеобразовательным программам, в учреждениях дополнительного образования, в том числе во внешкольных профильных туристских центрах и станциях детско-юношеского туризма»

А) детский (школьный) туризм

Б) семейный туризм

В) молодежный туризм

Г) индивидуальный туризм

11. Своеобразная услуга, целью которой является повышение качества обслуживания, вовлечение туристов в разнообразные досуговые мероприятия туркомплекса

А) релаксация

Б) туранимация

В) спа-процедуры

Г) игра

12. Функция туранимации, освобождаемая человека от физической и психологической усталости повседневной жизни

А) адаптационной

Б) стабилизирующей

В) компенсационной

Г) оздоровительной

13. Функция туранимации, которая позволяет через анимационные программы сделать туриста носителем рекламы о стране, регионе, турфирмы, отеле

А) рекламная

Б) совершенствующая

В) образовательная

Г) информационная

14. Функция туранимации, позволяющая приобрести и закрепить в результате ярких впечатлений новые знания об окружающем мире

А) информационная

Б) стабилизирующая

В) компенсационная

Г) образовательная

15. Неоспоримым фактором повышения конкурентоспособности санатория или пансионата является

А) курортная анимация

Б) шведский стол

В) архитектурное решение пансионата

Г) наличие первой береговой линии

16. Функции анимационных программ

А) извлечение дохода

Б) организация и руководство культурными, оздоровительными и спортивными мероприятиями, их дальнейшее распространение через туристов

В) формирование имиджа страны

Г) привлечение на работу высококвалифицированных специалистов

17. Функция туранимации, предоставляющая возможность получения новой информации о стране, регионе, людях
- А) стабилизирующая
 - Б) адаптационная
 - В) образовательная
 - Г) информационная
18. Анимационные программы на протяжении всего периода пребывания туриста в отеле должны обеспечить
- А) получение прибыли
 - Б) стандартность программ
 - В) ощущение исполнения желания, достижение цели путешествия, мечты
 - Г) воспитательный элемент
19. Стратегия анимационной деятельности определяется
- А) ресурсами аниматоров
 - Б) стратегическим видением и миссией туристско-гостиничного комплекса
 - В) экономической обстановкой в стране
 - Г) пожеланиями туристов
20. Основные требования к построению анимационных программ в гостиничной анимационной концепции
- А) охват всех способов досуга, обеспечение расслабляющей, приятной обстановки
 - Б) возможность рекламирования
 - В) возможность получения высокой прибыли
 - Г) наличие соответствующих кадров
21. Анимационные программы, строящиеся на приобщении туристов к природно-историческим и духовным ценностям нации, страны, местного населения
- А) экскурсионные
 - Б) культурно-познавательные
 - В) приключенческо-игровые
 - Г) любительские
22. Спортивно-развлекательные программы
- А) ориентированы на туристов, увлекающихся тем или иным видом спорта
 - Б) ориентированы на туристов, любителей спорта и активного отдыха
 - В) ориентированы на туристов любого возраста, строятся на вовлечении туристов в активное движение через заманчивые, увлекательные и веселые конкурсы
 - Г) ориентированы на приобщение туристов к духовно-нравственным ценностям в процессе отдыха
23. Анимационные программы строятся на прикосновении туриста с интересным, волнующим, необычным, которое имеет спрос независимо от пола, национальности, образования отдыхающих
- А) спортивные
 - Б) творческо-трудовые
 - В) приключенческо-игровые
 - Г) зрелищно-развлекательные
24. Главное качество, характеризующее эффективность досуга
- А) уровень самосознания и степень самореализации индивида
 - Б) уровень образованности
 - В) физическое развитие личности
 - Г) духовное развитие личности
25. Страна, где идеалом досуга выступала духовная свобода
- А) Китай
 - Б) Древняя Греция
 - В) Германия
 - Г) Рим

26. Предметы разнообразной деятельности людей, которые удовлетворяют какие-либо материальные или духовные потребности людей различных социальных групп в сфере досуга

- А) развлечения
- Б) потребление культуры
- В) отдых
- Г) досуговые ценности

27. Стандартизованный, предварительно организованный комплекс туристских услуг для группы за одну стоимость

- А) паушальный тур
- Б) семейный и молодежный тур
- В) организованный туризм
- Г) детский туризм

28. Форма анимационной деятельности, реализующая туристско-оздоровительный тип анимационной программы

- А) праздник-путешествие
- Б) состязание знатоков, викторина
- В) поход, слет, туристские соревнования
- Г) экскурсия

29. Вид анимации, к которому относится вид досуговой деятельности, направленный на восстановление духовных и физических сил человека

- А) туристская
- Б) рекреационная
- В) гостиничная
- Г) курортная

30. Средство, с помощью которого происходит восстановление сил и работоспособности человека

- А) туризм
- Б) любительские игры
- В) отдых
- Г) игра

Ответы

№ вопроса	Вариант ответа	№ вопроса	Вариант ответа	№ вопроса	Вариант ответа
1	А	11	Б	21	Б
2	А	12	В	22	В
3	Б	13	А	23	В
4	Б	14	Г	24	А
5	А	15	А	25	Б
6	В	16	Б	26	Г
7	Г	17	Г	27	А
8	В	18	В	28	В
9	В	19	Б	29	Б
10	А	20	А	30	В

Критерии оценки:

При проведении тестирования оценка результатов проводится следующим образом:

- оценка «отлично (5баллов)» - 80-100 %
- оценка «хорошо (4 балла)» - 65-79 %
- оценка «удовлетворительно (3 балла)» - 51-64 %
- оценка «неудовлетворительно (менее 3 баллов)» – менее 51%.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Творческое задание

по МДК.04.03 Гостиничная анимация

Тема 4. Технология разработки социокультурных программ.

**Практические занятия №4. Методика подготовки и проведения монологических форм
информационно-анимационной деятельности.**

Разработать социокультурную программу

1. определить задачи (цели) программы
2. подобрать группу участников
3. проработать стиль и регламент мероприятия
4. распределить обязанности среди участников
5. собрать сведения
6. разработать программу

Критерии оценки:

№ п/п	Показатель	Количество баллов
1.	Умение контролировать готовность группы	1,5
3.	Умение координировать и контролировать действия команды при разработке программы	2
4.	Умение формировать социокультурную программу	1,5
	ИТОГО	5

Тема 5. Режиссура шоу-программ.

Практические занятия №5. Специфика режиссуры анимационной деятельности.

Разработать анимационную программу

1. определить задачи (цели) программы
2. подобрать группу участников
3. проработать стиль и регламент мероприятия
4. распределить обязанности среди участников
5. собрать сведения
6. разработать программу

Критерии оценки:

№ п/п	Показатель	Количество баллов
1.	Умение контролировать готовность группы	1,5
3.	Умение координировать и контролировать действия команды при разработке программы	2
4.	Умение формировать социокультурную программу	1,5
	ИТОГО	5

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Сервис
(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«___» августа 20___ г., протокол № 1
зав. кафедрой
Е.В. Ильичева

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ПО МДК.04.04 Организация экскурсионной деятельности

43.02.14 Гостиничное дело (квалификация специалист по гостеприимству)

курс: 2
семестр: 3;4
форма обучения: очная

Воротынец
2019

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции и по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)					
	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4	Тема 5	Тема 6
ОК 1	+	+	-	+	-	+
ОК 2	+	+	+	+	+	+
ОК 4	-	-	+	+	-	+
ОК 5	+	+	+	+	+	+
ПК 4.2.	-	+	+	-	-	-

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций*				
		Текущий контроль			Промежуточная аттестация (итоговое тестирование)	Итого
		Дискуссия	Творческое задание	Доклады и презентации		
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Знать: алгоритмы выполнения работ в анимационной деятельности; методы работы в профессиональной сфере. Уметь: осуществлять деятельность по эффективному поиску информации, необходимой для решения поставленных задач; выполнять работу по составлению плана действий; определять необходимые ресурсы для реализации определенных задач.			5	5	10
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации,	Знать: особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе. Уметь: оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска.	5			5	10

необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.						
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	5			5	10
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений. Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе		5		5	10
ПК 4.2.	Знать: особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; Уметь: выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;	5			5	10

Критерии оценивания компетенций:

№	Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
1	ОК-1	Не развиты способности работы в сфере экскурсионной деятельности	Слабо развиты способности работы в сфере экскурсионной деятельности	Хорошо развиты способности работы в сфере экскурсионной деятельности	С высокой степенью развиты способности работы в сфере экскурсионной деятельности
		Не развиты способности по эффективному поиску информацию, необходимой для решения поставленных задач	Слабо развиты способности по эффективному поиску информацию, необходимой для решения поставленных задач	Хорошо развиты способности по эффективному поиску информацию, необходимой для решения поставленных задач	С высокой степенью развиты способности по эффективному поиску информацию, необходимой для решения поставленных задач
2	ОК-2	Не развиты способности структурирования информации по экскурсионной деятельности	Слабо развиты способности структурирования информации по экскурсионной деятельности	Хорошо развиты способности структурирования информации по экскурсионной деятельности	С высокой степенью Развиты способности структурирования информации по экскурсионной деятельности
		Не развиты способности организовывать собственную деятельность по оформлению результатов поиска.	Слабо развиты способности организовывать собственную деятельность по оформлению результатов поиска.	Хорошо развиты способности организовывать собственную деятельность по оформлению результатов поиска.	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности организовывать собственную деятельность по оформлению результатов поиска.
3	ОК-4	Не развиты способности по организации работы коллектива и команды.	Слабо развиты способности по организации работы коллектива и команды.	Хорошо развиты способности по организации работы коллектива и команды.	С высокой степенью научной точности и полноты способности по организации работы коллектива и команды.
		Не развиты способности по психологическим особенностям личности.	Слабо развиты способности по психологическим особенностям личности	Хорошо развиты способности по психологическим особенностям личности.	С высокой степенью развиты способности по психологическим особенностям личности.
4	ОК-5	Не развиты способности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке	Слабо развиты способности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке.	Хорошо развиты способности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке.	С высокой степенью научной точности и полноты способности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке.

		Не развиты способности правил оформления документов и построения устных сообщений.	Слабо развиты способности правил оформления документов и построения устных сообщений.	Хорошо развиты способности правил оформления документов и построения устных сообщений.	С высокой степенью научной точности и полноты способности правил оформления документов и построения устных сообщений.
5	ПК 4.2.	Не развиты способности по работе с особенностями различными категориями гостей;	Слабо развиты способности по работе с особенностями различными категориями гостей;	Хорошо развиты способности по работе с особенностями различными категориями гостей;	С высокой степенью научной точности и полноты по работе с особенностями различными категориями гостей;
		Не развиты способности по разработке мероприятий по повышению лояльности гостей;	Слабо развиты способности по разработке мероприятий по повышению лояльности гостей;	Хорошо развиты способности по разработке мероприятий по повышению лояльности гостей;	С высокой степенью развиты способности по разработке мероприятий по повышению лояльности гостей;

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)
Итоговое тестирование

по МДК.04.04 Организация экскурсионной деятельности
(наименование дисциплины)

1. Когда в России появились первые школьные экскурсии?
 - а) в начале XIX в.;
 - б) в середине XIX в.;
 - в) в начале XX в.
2. Назовите дату официального рождения туризма в России в связи с основанием первой туристской организации Туринг-клуба.
 - а) 1870 г.;
 - б) 1895 г.;
 - в) 1900 г.
3. Кто стал автором первого учебника по экскурсионному делу, опубликованного в 1910 году?
 - а) Н. П. Анциферов;
 - б) Б. Е. Райков;
 - в) А. Ф. Родин.
4. Укажите фамилию педагога, одним из первых активно применявшего экскурсионный метод на историко-филологическом факультете СПбГУ в конце XIX в.
 - а) Н. П. Анциферов;
 - б) И. М. Гревс;
 - в) Б. Е. Райков.
5. Какая организация осуществляла общее руководство экскурсионным делом в России в период 1917 — нач. 1930-х гг.?
 - а) Народный комиссариат просвещения;
 - б) Центральное туристско-экскурсионное управление при Всесоюзном центральном совете профсоюзов.
6. Укажите количество обязательных признаков экскурсии.
 - а) три;
 - б) четыре;
 - в) шесть;
 - г) семь.
7. Какой из перечисленных признаков экскурсии относится к экскурсии любого вида?
 - а) целенаправленность проведения экскурсии (наличие темы, в процессе раскрытия которой решаются задачи экскурсии);
 - б) активная деятельность участников экскурсии (экскурсовода и экскурсантов);
 - в) показ экспонатов, расположенных на стендах.
8. Какой из следующих признаков экскурсии не является обязательным?
 - а) наличие экскурсантов;
 - б) наличие экскурсовода;
 - в) протяженность экскурсии во времени;
 - г) протяженность экскурсии в пространстве;
 - д) активная деятельность участников экскурсии;
 - е) показ экскурсионных объектов на месте их естественного или искусственного расположения;
 - ж) наличие темы.
9. Укажите количество основных функций экскурсии.
 - а) три;

- б) четыре;
- в) шесть;
- г) семь.

10. Какая из перечисленных функций экскурсии связана с формированием у экскурсантов отношения к тому, что они видят на экскурсии?

- а) коммуникативная;
- б) информационно-познавательная;
- в) развлекательно-досуговая;
- г) воспитательная.

11. Какой из трех элементов экскурсии является главным?

- а) показ;
- б) рассказ;
- в) движение.

12. Какой может быть максимальная продолжительность экскурсии?

- а) 3 часа;
- б) 5 часов;
- в) не более 24 часов.

13. К какой группе тематических экскурсий относится экскурсия на тему «Архитектура «петровского барокко» в Санкт-Петербурге»?

- а) исторические;
- б) архитектурно-градостроительные;
- в) искусствоведческие;
- г) литературные;
- д) производственные;
- е) природоведческие.

14. К какому подтипу литературных экскурсий относится экскурсия на тему «Петербург в романе Ф. Достоевского «Идиот»?

- а) литературно-биографические;
- б) историко-литературные;
- в) литературно-художественные.

15. К какому подтипу литературных экскурсий относится экскурсия «Петербург в жизни Ф. М. Достоевского»?

- а) литературно-биографические;
- б) историко-литературные;
- в) литературно-художественные.

16. К какому типу экскурсии относится экскурсия на тему «Невский проспект как торгово-деловой центр города»?

- а) обзорная;
- б) тематическая.

17. Какова цель обзорной экскурсии?

- а) дать наиболее полное разностороннее представление о городе;
- б) показать самое лучшее в городе;
- в) показать уникальные объекты.

18. К какому типу относится экскурсия на тему «Театральная жизнь Санкт-Петербурга»?

- а) исторические;
- б) архитектурно-градостроительные;
- в) искусствоведческие;
- г) литературные;
- д) производственные;

е) природоведческие.

19. К какому типу экскурсии относится экскурсия на тему «Санкт-Петербург как архитектурный шедевр»?

а) обзорная;

б) тематическая.

20. Какую функцию выполняет экскурсия, когда информирует слушателей по определенному разделу знаний?

а) эстетическую;

б) воспитательную;

в) информационно-познавательную;

г) рекламную.

21. Как называется экскурсия, информирующая по определенному периоду развития литературы?

а) историко-биографическая;

б) историко-литературная;

в) литературно-художественная.

22. Экскурсии, для какой категории населения характеризуются более активной формой проведения, использованием рассказа в форме беседы, наличием вопросов к аудитории с целью сосредоточить внимание к определенной проблеме, выполнением задания, более быстрыми темпами передвижения по маршруту?

а) экскурсии для инвалидов;

б) экскурсии для детей;

в) экскурсии для молодежи;

г) экскурсии для отдыхающих в санаториях.

23. Что на экскурсии должно быть первичным?

а) рассказ;

б) показ.

24. Укажите невербальные средства общения на экскурсии.

а) речь;

б) жесты.

25. Какой принцип построения экскурсионного маршрута используется, как правило, в историко-биографических экскурсиях?

а) хронологический;

б) тематический.

26. Как называется текст экскурсии, материал которого составляется в соответствии с целью и темой экскурсии, излагается без учета маршрута экскурсии и последовательности осмотра объектов с использованием цитат, ссылок, цифр и фактов и хранится в экскурсионном бюро?

а) контрольный текст экскурсии;

б) индивидуальный текст экскурсии.

27. Укажите название первой графы технологической карты экскурсии.

а) основные вопросы подтемы;

б) остановка;

в) маршрут;

г) организационные указания.

28. В какой графе технологической карты экскурсии делаются ссылки на инструкции по технике безопасности предприятия (если это производственная экскурсия), перечисляются обязательные правила поведения экскурсантов во время пребывания на территории предприятия?

а) организационные указания;

- б) методические указания;
- в) маршрут;
- г) остановки;
- д) объекты показа.

29. К какой группе средств наглядности относятся подлинные объекты, находящиеся на маршруте?

- а) основные средства наглядности;
- б) дополнительные средства наглядности.

30. По какому критерию экскурсионные объекты делятся на основные и дополнительные?

- а) по содержанию;
- б) по функциональному значению;
- в) по степени сохранности.

31. Какой критерий не должен использовать при отборе объектов для экскурсии?

- а) познавательная ценность;
- б) известность (популярность);
- в) внешняя выразительность;
- г) сохранность;
- д) затрудненность подъезда (подхода) к объекту.

32. Как называется текст экскурсии, который составляется в соответствии со структурой экскурсии, с вступлением и заключением и в точном соответствии с маршрутом?

- а) контрольный текст экскурсии;
- б) индивидуальный текст экскурсии.

33. В какой графе технологической карты экскурсии указываются рекомендации по передвижению группы по маршруту, по ее расстановке с учетом правил дорожного движения, безопасности?

- а) организационные указания;
- б) методические указания;
- в) маршрут.

34. В какой части вступления экскурсовод сообщает тему экскурсии, называет маршрут, время и место окончания экскурсии?

- а) в организационной части;
- б) в информационной части.

35. В какой графе технологической карты экскурсии указывается, какие материалы «портфеля экскурсовода» следует использовать в данной части экскурсии?

- а) организационные указания;
- б) методические указания;
- в) маршрут;
- г) остановки;
- д) объекты показа.

36. В какой графе технологической карты экскурсии указываются используемые приемы рассказа и показа?

- а) маршрут;
- б) остановки;
- в) наименование подтем и перечень основных вопросов;
- г) организационные указания;
- д) методические указания.

37. Как называется фрагмент речи экскурсовода, который соединяет две подтемы экскурсии?

- а) связка;
- б) логический переход;

в) пауза.

38. Как называется фрагмент речи экскурсовода, обеспечивающий переход от одного объекта к другому?

а) связка;

б) логический переход;

в) пауза.

39. С чего следует начинать разработку новой экскурсии?

а) выбор темы;

б) формулировка цели и задач экскурсии;

в) подбор литературы по теме.

40. На каком этапе следует приступить к составлению библиографического списка по теме экскурсии?

а) на первом;

б) на втором;

в) на третьем.

41. Какой этап в разработке экскурсии следует за выбором объектов показа?

а) составление библиографического списка;

б) составление маршрута;

в) написание текста экскурсии.

42. Какой этап в разработке экскурсии следует за составлением маршрута?

а) выбор объектов показа;

б) объезд или обход маршрута;

в) прием-сдача экскурсии на маршруте.

43. На каком этапе разработки экскурсии определяется продолжительность экскурсии и протяженность экскурсии в километрах?

а) составление маршрута;

б) объезд-обход маршрута;

в) прием-сдача экскурсии на маршруте.

44. Какой этап при разработке экскурсии следует за этапом объезда-обхода маршрута?

а) подготовка текста экскурсии;

б) комплектование портфеля экскурсовода.

45. Какой этап при разработке экскурсии следует за этапом подготовки текста экскурсии?

а) выбор объектов;

б) комплектование портфеля экскурсовода.

46. На каком этапе следует приступить к составлению технологической карты экскурсии?

а) после определения техники ведения экскурсии;

б) после комплектования «портфеля экскурсовода»;

в) после определения методических приемов ведения экскурсии.

47. Могут ли в состав «портфеля экскурсовода» войти атласы и карты?

а) да;

б) нет.

48. Как называется сложный многогранный процесс реализации принципа наглядности, процесс извлечения зрительной информации из объектов, наблюдаемых экскурсантами?

а) показ;

б) демонстрация;

в) эксперимент.

49. Какой особый прием использует экскурсовод, когда включает в экскурсию демонстрацию фильма?

а) прием введения элементов ритуала;

- б) прием исследования;
 - в) прием применения технических средств.
50. С чего должен начинаться рассказ экскурсовода на экскурсии?
- а) с организационной части вступления;
 - б) с информационной части вступления.
51. При каком виде показа особенно важно точно сориентировать экскурсантов на объект, указать его цвет, размеры и характерные детали?
- а) показ из окна автобуса во время движения;
 - б) показ по время остановки автобуса;
 - в) показ во время выхода из автобуса к объекту.
52. После наблюдения объекта экскурсанты по предложению экскурсовода переносят свой взгляд на другой объект, контрастный по характеру (например, перенос взгляда с дома, построенного в начале прошлого века, на нынешнее многоэтажное здание или переход от наблюдения панорамы города к наблюдению объектов природы). Какой методический прием показа использован?
- а) прием предварительного осмотра;
 - б) прием переключения внимания;
 - в) прием панорамного показа;
 - г) прием зрительной реконструкции;
 - д) прием локализации событий.
53. Как называется прием показа, когда словесным путем восстанавливается первоначальный облик исторического здания?
- а) прием предварительного осмотра;
 - б) прием экскурсионного анализа;
 - в) прием панорамного показа;
 - г) прием зрительной реконструкции;
 - д) прием локализации событий;
 - е) прием зрительного сравнения.
54. Как называется методический прием, при котором рассказ строится на определенном (в соответствии с маршрутом экскурсии) выборе отрывков из различных литературных произведений, документов, воспоминаний, или из одного произведения?
- а) описание;
 - б) объяснение;
 - в) экскурсионная справка;
 - г) комментирование;
 - д) литературный монтаж.
55. С какого методического приема следует начинать показ во время остановки на Стрелке Васильевского острова на обзорной экскурсии по Санкт-Петербургу?
- а) прием предварительного осмотра;
 - б) прием переключения внимания;
 - в) прием панорамного показа;
 - г) прием зрительной реконструкции;
 - д) прием локализации событий.
56. Как называется методический прием рассказа, с помощью которого освещаются внутренние связи объекта, выясняются причины какого-либо события, явления, факта?
- а) описание;
 - б) объяснение;
 - в) экскурсионная справка;
 - в) комментирование;

- г) литературный монтаж;
 - д) цитирование.
57. Какой методический прием использует экскурсовод, когда во время экскурсии включает магнитофонную запись?
- а) прием исследования;
 - б) прием задания;
 - в) прием введения элементов ритуала;
 - г) прием применения технических средств.
58. На каком этапе экскурсии рассказ по продолжительности равен показу?
- а) во время вступления;
 - б) во время движения автобуса;
 - в) во время выхода из автобуса.
59. Где должен находиться экскурсовод во время передвижения группы от объекта к объекту?
- а) во главе группы;
 - б) в середине группы;
 - в) позади группы.
60. При возвращении группы в автобус экскурсовод должен заходить в автобус:
- а) первым;
 - б) последним.
61. Какими методическими материалами может пользоваться экскурсовод во время экскурсии?
- а) текстом экскурсии;
 - б) технологической картой экскурсии;
 - в) карточками объектов.
62. Укажите, какая из указанных подтем обзорной экскурсии по городу не является обязательной?
- а) возникновение города;
 - б) архитектурно-градостроительная история города;
 - в) рассказ о промышленности города;
 - г) спортивная жизнь города;
 - д) особенности культурного развития города.
63. Какую категорию слушателей целесообразно приглашать на производственно-технические экскурсии?
- а) учащихся школ;
 - б) сотрудников родственных предприятий;
 - в) представителей любых профессий.
64. Какая часть производственной экскурсии должна быть увеличена в процентном отношении к другим частям за счет инструктажа по технике безопасности?
- а) вступление;
 - б) основная часть;
 - в) заключение.
65. С чего необходимо начинать методический прием архитектурного анализа?
- а) установление связей объекта с содержанием экскурсии;
 - б) вычленение объекта из окружающей среды (его локализация);
 - в) предварительный осмотр объекта;
 - г) обобщения и выводы;
 - д) сам процесс анализа.
66. Какой прием использует экскурсовод, когда демонстрирует глубину древнего колодца с помощью листка горящей бумаги?
- а) прием введения элементов ритуала;

- б) прием применения технических средств;
- в) прием исследования.

67. «Вот в этой комнате, за этим столом Пушкин писал свои произведения...». Какой прием показа использован?

- а) прием предварительного осмотра;
- б) прием экскурсионного анализа;
- в) прием панорамного показа;
- г) прием зрительной реконструкции;
- д) прием локализации событий.

68. Какой методический прием показа необходимо использовать при демонстрации изображения площади Восстания в XIX веке во время остановки на площади Восстания?

- а) прием предварительного осмотра;
- б) прием зрительного сравнения;
- в) прием панорамного показа.

69. Какой методический прием показа длиться не более 1—2 минут и представляет собой первую ступень наблюдения объекта?

- а) прием предварительного осмотра;
- б) прием экскурсионного анализа;
- в) прием панорамного показа;
- г) прием зрительной реконструкции;
- д) прием локализации событий.

70. Как называется методический прием рассказа, использующийся при осмотре дополнительных объектов, когда выход из автобуса не предусмотрен, и представляющий сжатое изложение фактического материала об объекте или событиях и фактах, связанных с ним?

- а) описание;
- б) объяснение;
- в) экскурсионная справка;
- г) комментирование;
- д) цитирование;
- е) литературный монтаж.

71. Какой прием показа дает возможность экскурсантам наблюдать общий вид местности?

- а) прием предварительного осмотра;
- б) прием экскурсионного анализа;
- в) прием панорамного показа;
- г) прием зрительной реконструкции;
- д) прием локализации событий.

72. Использование этого приема дает возможность экскурсантам представить действительную величину объекта. Что это за прием?

- а) прием предварительного осмотра;
- б) прием экскурсионного анализа;
- в) прием панорамного показа;
- г) прием зрительной реконструкции;
- д) прием локализации событий;
- е) прием зрительного сравнения.

73. Какой прием использует экскурсовод, когда в историко-революционную экскурсию вводит минуту молчания?

- а) прием исследования;
- б) прием задания;

- в) прием введения элементов ритуала;
 - г) прием применения технических средств.
74. Нужно ли передавать материалы «портфеля экскурсовода» в руки экскурсантам во время движения автобуса?
- а) да;
 - б) нет;
 - в) в отдельных редких случаях во время паузы в рассказе.
75. Какого формата должны быть фотографии в «портфеле экскурсовода»?
- а) любого;
 - б) не менее А4;
 - в) не менее А3.
76. На каком этапе экскурсии рассказ преобладает над показом?
- а) вступление;
 - б) рассказ во время выхода из автобуса.
77. Если произошла вынужденная задержка начала экскурсии, например, по причине опоздания автобуса, каковы действия экскурсовода?
- а) ни в коем случае не сокращать время рассказа и показа на экскурсии, тем самым увеличить общее время экскурсии;
 - б) сохранить общее время экскурсии за счет исключения из рассказа какой-либо подтемы или объекта;
 - в) равномерно сократить время рассказа каждой подтемы и показа каждого объекта и сохранить общее время экскурсии.
78. Каким должен быть размер группы на производственной экскурсии?
- а) не более 15 человек;
 - б) не более 30 человек;
 - в) это зависит от возможностей предприятия.
79. К какому виду показа относится показ здания как произведения архитектуры?
- а) к сюжетному;
 - б) к бессюжетному.
80. В какой части вступления к экскурсии экскурсовод обязан проинформировать о правилах поведения и технике безопасности на экскурсии?
- а) в организационной;
 - б) в информационной.
81. Под каким углом зрения по отношению к главной оси целесообразно наблюдать объект?
- а) 30 градусов;
 - б) 45 градусов;
 - в) 90 градусов.
82. Как называются приемы, организующие наблюдение (изучение, исследование) объектов, позволяющее выделить объект из окружающей среды, из целого, увидеть объект в нужном виде?
- а) приемы показа;
 - б) приемы рассказа.
83. К какой группе средств наглядности относится «портфель экскурсовода»?
- а) основные средства наглядности;
 - б) дополнительные средства наглядности.
84. Как долго экскурсовод должен ждать опаздывающего к месту сбора группы экскурсанта?
- а) 5 мин.;
 - б) 10 мин.;
 - в) 20 мин.;

г) 30 мин.

85. Должен ли экскурсовод представить экскурсантам водителя автобуса?

а) нет;

б) да.

86. Должен ли экскурсовод назвать экскурсантам свою фамилию, место работы при знакомстве?

а) да;

б) нет, это необязательно.

87. Разрешается ли экскурсантам вставать со своих мест во время движения автобуса?

а) да;

б) нет.

88. Разрешается ли экскурсантам обращаться к водителю во время движения автобуса?

а) да;

б) нет.

Критерии оценки:

5-4 балла - 80-100% правильных ответов.

3 балла - 70-75% правильных ответов.

2-1 балл 50-65% правильных ответов.

0 баллов менее 50% правильных ответов.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)
Темы презентаций

по МДК.04.04 Организация экскурсионной деятельности
(наименование дисциплины)

Тема 2. «Основные понятия, направления, виды и формы рекреационно-анимационного сервиса.»

Практические занятия №3. Этапы подготовки экскурсии: определение цели и задачи экскурсии; выбор темы; отбор и изучение экскурсионных объектов; отбор литературы.

1. Этапы подготовки экскурсии.
2. Виды экскурсий.
3. Отбор и составление литературы для экскурсий.
4. Составление маршрута.
5. Составление портфеля экскурсовода.

Критерии оценки:

№ п/п	Требования к работе	Баллы
1	Актуальность темы	1 балл
2	Связь с практикой (примеры)	1 балла
3	Грамотность, логичность, последовательность изложения	1 балла
4	Уровень защиты, ответы на вопросы	1 балла
5	Выполнены правила оформления доклада, презентации (форматирование, шрифт, список литературы и т.д.)	0,5 балла
6	Своевременное предоставление доклада, презентации	0,5 балла
Итого		5 баллов

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Темы для дискуссий

по МДК.04.04 Организация экскурсионной деятельности
(наименование дисциплины)

Тема №1. «Сущность и признаки экскурсии»

Практическое занятие №1: Определение экскурсии. Сущность экскурсии. Признаки и функции экскурсии.

1. Сущность экскурсии
2. Признаки и функции экскурсии
3. Методика подготовки и проведения экскурсий
4. План экскурсии

Тема №2. «Основные понятия, направления, виды и формы рекреационно-анимационного сервиса»

Практическое занятие №3: Этапы подготовки экскурсии: определение цели и задачи экскурсии; выбор темы; отбор и изучение экскурсионных объектов; отбор литературы.

1. Определение целей и задач экскурсии.
2. Отбор и изучение экскурсионных объектов.
3. Выбор средств показа экскурсионных объектов.
4. Отбор литературы.

Тема №4. «Техника ведения экскурсии и её основные элементы»

Практическое занятие №7: Составление плана экскурсии и её пробное проведение.

1. Что входит в план экскурсии.
2. Составление маршрута экскурсии.
3. Утверждение экскурсии.
4. Определение с объектами показа.
5. Методические указания и их составление.

Критерии оценки	Максимальное количество баллов
1. Качество представления информации	1 балл
2. Уровень владения информацией	1 балл
3. Практическая значимость	1 балл
4. Ораторское искусство	1 балл
5. Умение работать в коллективе	1 балл
Итого	5 баллов

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Творческое задание

по МДК.04.04 Организация экскурсионной деятельности
(наименование дисциплины)

Тема №3.«Методика проведения экскурсии. Показ в экскурсии»
Практическое занятие №6: Виды жестов: иллюстративные, подчеркивающие, реконструктивные, побудительные, наглядные, эмоциональные. Недопустимые жесты.

- 1.Индивидуальный разбор видов жестов при помощи лекций.
- 2.Распределение учащихся на пары.
- 3.Проработка жестов в парах.
- 4.Закрепление знаний в общей группе игрой «крокодил» на знание жестов.

Критерии оценки	Максимальное количество баллов
1. Качество представления информации	1 балл
2. Уровень владения информацией	1 балл
3. Практическая значимость	1 балл
4. Ораторское искусство	1 балл
5. Умение работать в коллективе	1 балл
ИТОГО	5 баллов

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Институт транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«___» августа 2019г., протокол №
зав. кафедрой
Е. В. Ильичева

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ДЛЯ ЭКЗАМЕНА по модулю
**по ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы бронирования и продаж**

43.02.14 Гостиничное дело

квалификация: специалист по гостеприимству

Воротынец
2019

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)					
	МДК 04.01	МДК 04.02	МДК 04.03	МДК 04.04	УП 04	ПП 04
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	+	+	+	+	+	+
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	+	+	+	+	+	+
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	+	+			+	+
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	+	+	+	+	+	+
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	+	+		+	+	+
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	+	+			+	+
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	+	+			+	+
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	+	+			+	+
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	+	+			+	+
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	+	+			+	+
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	+	+			+	+
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	+	+	+	+	+	+
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	+	+			+	+

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций						Промежуточн ая аттестация		Итого
		Текущий контроль								
		МДК 04.01	МДК 04.02	МДК 04.03	МДК 04.04	УП 04	ПП 04	экзамен по модулю		
							Теор. вопрос	Задача		
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональн ой деятельности, применительно к различным контекстам.	знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	1	1	1	1	1	1	2	2	10
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональн ой деятельности.	знать: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации уметь: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	1	1	1	1	1	1	2	2	10
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональн ое и личностное развитие.	знать: содержание актуальной нормативно -правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования уметь: определять актуальность нормативно -правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную	1	1	1	1	1	1	2	2	10

	терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования									
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	1	1	1	1	1	1	2	2	10
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	1	1	1	1	1	1	2	2	10
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	1	1	1	1	1	1	2	2	10
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	1	1	1	1	1	1	2	2	10
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	1	1	1	1	1	1	2	2	10

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	иметь практический опыт: -планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж; -разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта уметь: разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; планировать и прогнозировать продажи; знать: структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; методы управления продажами с учётом сегментации; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; методы максимизации доходов гостиницы;	1	1	1	1	1	1	2	2	10
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	иметь практический опыт: -разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; -выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж. знать: особенности работы с различными категориями гостей; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам.	1	1	1	1	1	1	2	2	10
ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	иметь практический опыт: -выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; -определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта. уметь: выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; знать: структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления доходами гостиницы; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; методы максимизации доходов гостиницы; виды отчетности по продажам.	1	1	1	1	1	1	2	2	10

Критерии оценивания компетенций:

до 5 баллов – не сформирована компетенция;
от 5 до 6 баллов – начальный уровень сформированности;
от 7 до 8 баллов – базовый уровень сформированности;
от 9 до 10 баллов – продвинутый уровень сформированности.

Код контролируемой и наименование компетенции	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
	не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
ОК 1	Студент не знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	Слабо знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	Студент достаточно хорошо знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	Студент с высокой точностью и полнотой знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
	Не развиты способности в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи	Слабо развиты способности в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи	Хорошо развиты способности в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или

	и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
ОК 2	Студент не знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	Низкий уровень знаний номенклатуры информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	Студент достаточно хорошо знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	Студент с высокой точностью и полнотой знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
	Не развиты способности определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	Слабо развиты способности определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	Хорошо развиты способности определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
ОК 3	Студент не знает содержание актуальной нормативно - правовой	Слабо знает содержание актуальной нормативно - правовой	Студент достаточно хорошо знает содержание актуальной нормативно -	Студент с высокой точностью и полнотой знает содержание актуальной нормативно -правовой

	документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
	Не развиты способности определять актуальность нормативно - правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Слабо развиты способности определять актуальность нормативно - правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Хорошо развиты способности определять актуальность нормативно - правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты определять актуальность нормативно -правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
ОК 4	Студент не знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Слабо знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Студент достаточно хорошо знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Студент с высокой точностью и полнотой знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
	Не развиты способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Слабо развиты способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Хорошо развиты способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
ОК 5	Студент не знает особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и	Слабо знает особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и	Студент достаточно хорошо знает особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и	Студент с высокой точностью и полнотой знает особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и

	построения устных сообщений	построения устных сообщений	построения устных сообщений	построения устных сообщений
	Не развиты способности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Слабо развиты способности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Хорошо развиты способности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
ОК 7	Студент не знает правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения	Слабо знает правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения	Студент достаточно хорошо знает правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения	Студент с высокой точностью и полнотой знает правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения
	Не развиты способности соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Слабо развиты способности соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Хорошо развиты способности соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)
ОК 9	Студент не знает современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Слабо знает современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Студент достаточно хорошо знает современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Студент с высокой точностью и полнотой знает современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
	Не развиты способности применять средства информационных технологий для	Слабо развиты способности применять средства информационных технологий для	Хорошо развиты способности применять средства информационных технологий для решения	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты применять средства информационных

	решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
ОК 10	Студент не знает правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности	Слабо знает правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности	Студент достаточно хорошо знает правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности технологий для обеспечения процесса бронирования.	Студент с высокой точностью и полнотой знает правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
	Не развиты способности понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие	Слабо развиты способности понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие	Хорошо развиты способности понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные

	и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
ПК 4.1.	Студент не знает структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; методы управления продажами с учётом сегментации; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; методы максимизации доходов гостиницы;	Слабо знает структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; методы управления продажами с учётом сегментации; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; методы максимизации доходов гостиницы;	Студент достаточно хорошо знает структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; методы управления продажами с учётом сегментации; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; методы максимизации доходов гостиницы;	Студент с высокой точностью и полнотой знает структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; методы управления продажами с учётом сегментации; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; методы максимизации доходов гостиницы;
	Не развиты способности разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; планировать и прогнозировать продажи;	Слабо развиты способности разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; планировать и прогнозировать продажи;	Хорошо развиты способности разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; планировать и прогнозировать продажи;	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; планировать и прогнозировать продажи;
ПК 4.2.	Студент не знает особенности работы с различными категориями гостей; способы	Слабо знает особенности работы с различными категориями гостей; способы	Студент достаточно хорошо знает особенности работы с различными категориями гостей; способы	Студент с высокой точностью и полнотой знает особенности работы с различными категориями гостей; способы

	позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам.	позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам.	позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам.	позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам.
	Не развиты способности осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.	Слабо развиты способности осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.	Хорошо развиты способности осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.
ПК 4.3.	Студент не знает структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления доходами гостиницы;	Слабо знает структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления доходами гостиницы;	Студент достаточно хорошо знает структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления доходами гостиницы;	Студент с высокой точностью и полнотой знает структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления доходами гостиницы; особенности работы с различными категориями гостей;

	особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; методы максимизации доходов гостиницы; виды отчетности по продажам.	особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; методы максимизации доходов гостиницы; виды отчетности по продажам.	особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; методы максимизации доходов гостиницы; виды отчетности по продажам.	методы управления продажами с учётом сегментации; методы максимизации доходов гостиницы; виды отчетности по продажам.
	Не развиты способности выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;	Слабо развиты способности выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;	Хорошо развиты способности выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра Сервис

Перечень теоретических вопросов к экзамену по модулю

1. Должностные инструкции сотрудника отдела бронирования.
2. Виды гостиничных тарифов.
3. Характеристика службы бронирования и ее функции.
4. Система скидок, применяемых в гостиницах.
5. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование.
6. Правила ведения телефонных переговоров.
7. Процесс подтверждения бронирования.
8. Законодательные основы гостиничного хозяйства.
9. Процесс принятия заявки на бронирование по телефону.
10. Процесс принятия заявки на бронирование по факсу и почте.
11. Классификация гостиничных номеров.
12. Характеристика централизованного бронирования: присоединенная система бронирования.
13. Характеристика негарантированного бронирования.
14. Процесс бронирования под гарантию компании.
15. Характеристика Интернет – бронирования, проблемы бронирования.
16. Характеристика и виды гарантированного бронирования.
17. Бронирование по предварительной оплате и по выставлению счета.
18. Маркетинговая политика гостиницы - сверхбронирование.
19. Аннуляция негарантированного бронирования.
20. Аннуляция гарантированного бронирования.
21. Процесс бронирования под гарантию кредитной карты и ваучера.
22. Принятие заявок на бронирование.
23. Последовательность и технология бронирования мест в гостинице.
24. Функции информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.
25. Характеристика компьютерных систем бронирования.

Оценка сформированности компетенций ОК 1-10, ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3

Отлично	2 балла	выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логично его излагающему, в ответе которого тесно связываются теория с практикой.
Хорошо	1,5 балла	выставляется студенту, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающему его, не допускающему существенных ошибок в ответе на вопрос. В ответе студента связывается теория и практика.
Удовлетворительно	1 балл	выставляется студенту, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность изложения программного материала.

Неудовлетворительно	0 баллов	выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большим затруднением формулирует ответы на вопросы.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра Сервис

Перечень ситуационных задач к экзамену

1. В гостиницу «Галерея» поступил телефонный запрос от клиента Иванова П.С. с просьбой забронировать номер под гарантию кредитной карты на срок с 1.06. с 13ч по 4.06. до 19.00 ч
 1. Принять заказ на бронирование.
 2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
 4. Составить подтверждение бронирования.
 5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1850 р за сутки.
 6. Аннулировать бронирование по обращению клиента.
2. В гостиницу «Турист» поступил телефонный запрос от строительной фирмы с просьбой забронировать номер под гарантию компании для сотрудника Петрова И.С. на срок с 3.06, с 18ч по 8 .06. до 20.00 ч.
 1. Принять заказ на бронирование.
 2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
 4. Составить подтверждение бронирования.
 5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1580 р за сутки.
 6. Аннулировать бронирование по обращению клиента.
3. От индивидуального туриста Иванова Антона Сергеевича поступил запрос на бронирование номера «люкс» в гостиницу «Апарт» на период с 12.06, с 14.00 ч 2013 г по 18.06. 13.00 ч 2013 г. Оплата по безналичному расчету.
 1. Принять заказ на бронирование.
 2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
 4. Составить подтверждение бронирования.
 5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 3600 р за сутки.
 6. Аннулировать бронирование по обращению клиента.
4. В гостиницу «Державинская» поступил запрос на бронирование номеров от тур.фирмы «Лана» для руководителя и группы туристов в количестве 20 человек на срок с 10.08, с 11.00 ч по 18.08, до 14.00 ч.
 1. Принять заказ на бронирование.
 2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
 4. Составить подтверждение бронирования.
 5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1200 р за сутки.
 6. Аннулировать бронирование по обращению клиента.
5. В гостиницу «Гранд» поступил запрос на бронирование номеров от тур.фирмы «Лотос» для руководителя и группы туристов в количестве 16 человек на срок с 10.06, с 18.00 ч по 17.06, до 17.00 ч.
 1. Принять заказ на бронирование.
 2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
 4. Составить подтверждение бронирования.
 5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1100 р за сутки.
 6. Аннулировать бронирование по обращению клиента.

6. В гостиницу «Державинская» поступил запрос на бронирование номеров от тур.фирмы «Лана» для руководителя и группы туристов в количестве 24 человек на срок с 12.08, с 10.00 ч по 19.08, до 19.00 ч.

1. Принять заказ на бронирование.
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1300 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению клиента.

7. В гостиницу «Турист» поступил факс с запросом на бронирование номеров для группы туристов в количестве 16 человек и руководителя от туристической фирмы «Лана» на период с 13.06, с 20.00 ч по 25.06, до 14.00 ч. С тур. фирмой заключен договор на приоритетное бронирование.

1. Принять заказ на бронирование.
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1500 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению клиента.

8. В гостиницу «Турист» поступил факс с запросом на бронирование номеров для группы туристов в количестве 14 человек и руководителя от туристической фирмы «Лана» на период с 23.06, с 22.00 ч по 28.06, до 14.00 ч. С тур. фирмой заключен договор на приоритетное бронирование.

1. Принять заказ на бронирование.
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1080 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению клиента.

9. В гостиницу «Апарт» поступил факс с запросом на бронирование номеров для группы туристов в количестве 22 человек и руководителя от туристической фирмы «Лана» на период с 23.06, с 22.00 ч по 28.06, до 14.00 ч. С тур. фирмой заключен договор комитмента на срок 90 дней.

1. Принять заказ на бронирование.
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1520 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению клиента.

10. В гостиницу «Апарт» поступил факс с запросом на бронирование номеров для группы туристов в количестве 12 человек от туристической фирмы «Лана» на период с 24.06, с 20.00 ч по 30.06, до 23.00 ч. С тур. фирмой заключен договор комитмента на срок 90 дней.

1. Принять заказ на бронирование.
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1280 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению клиента.

11. В гостиницу «Губернская» поступило письмо - заявка на бронирование от турфирмы на размещение 18 человек с 12.08 с 15.00 по 23.08, до 21.00. Форма сотрудничества гостиницы с турфирмой «Разовые заявки на условиях стандартной комиссии».

1. Принять заказ на бронирование.
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1370 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению клиента.

12. В гостиницу «Галерея» поступило письмо - заявка на бронирование от турфирмы на размещение 10 человек с 10.08 с 12.00 по 23.08, до 22.00. Форма сотрудничества гостиницы с турфирмой «Разовые заявки на условиях стандартной комиссии».

1. Принять заказ на бронирование.
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1510 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению клиента.

13. В гостиницу «Галерея» поступило письмо - заявка на бронирование от турфирмы на размещение 10 человек с 10.08 с 18.00 по 20.08, до 20.00. Гостиница заключила с туристической фирмой договор о предоставлении мест с гарантией заполнения до 80%.

1. Принять заказ на бронирование.
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1800 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению клиента.

14. В гостиницу «Галерея» поступило письмо - заявка на бронирование от турфирмы на размещение 20 человек с 10.08 с 16.00 по 20.08, до 24.00. Гостиница заключила с туристической фирмой договор на безотзывное бронирование.

1. Принять заказ на бронирование.
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1600 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению клиента.

15. В гостиницу «Галерея» от организации «Кедр» поступил факс с просьбой забронировать 3 одноместных номера на срок с 11.07 с 14.00 до 16. 07 до 18.00 ч

1. Принять заказ на бронирование.
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1640 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению клиента.

16. В гостиницу «Державинская» от организации «Кедр» поступил факс с просьбой забронировать 4 одноместных номера на срок с 10.07 с 16.00 до 19. 07 до 19.00 ч.

1. Принять заказ на бронирование.
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1500 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению клиента.

17. В гостиницу «Державинская» от организации «Кедр» поступил телефонный звонок с просьбой забронировать 2 одноместных номера на срок с 10.07 с 17.00 до 19. 07 до 20.00 ч.

1. Принять заказ на бронирование.
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1050 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению клиента.

18. В гостиницу «Галерея» поступило письмо - заявка на бронирование от турфирмы на размещение 10 человек с 10.08 с 10.00 по 16.08, до 20.00. Оплата ваучером.

1. Принять заказ на бронирование.
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1900 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению клиента.

19. От индивидуального туриста Иванова А. С. поступил запрос на бронирование номера в гостиницу «Турист» на период с 17.06, с 14.00 ч 2013 г по 28.06. 18.00 ч 2013 г. Оплата по кредитной карте.

1. Принять заказ на бронирование.
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1730 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению клиента.

20. От индивидуального туриста Иванова Антона Сергеевича поступил запрос на бронирование номера «люкс» в гостиницу «Апарт» на период с 13.06, с 11.00 ч 2013 г по 20.06. 23.00 ч 2013 г. Оплата по кредитной карте.

1. Принять заказ на бронирование.
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1480 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению клиента.

21. В гостиницу «Гранд» поступил телефонный запрос от клиента Васильева П.С. с просьбой забронировать номер под гарантию кредитной карты на срок с 3.06, с 15ч по 14.06, до 19.00 ч.

1. Принять заказ на бронирование.
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1400 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению клиента.

22. В гостиницу «Апарт Отель» поступил телефонный запрос от юридической фирмы с просьбой забронировать номер под гарантию компании для сотрудника Петрова И.С. на срок с 5.06, с 17ч по 18 .06. до 10.00 ч.

1. Принять заказ на бронирование.
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1790 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению клиента.

23. В гостиницу «Галерея» поступил телефонный запрос от юридической фирмы с просьбой забронировать двухместный номер под гарантию компании для 2 сотрудников на срок с 15.06, с 14ч по 18 .06. до 14.00 ч. Фирма имеет 10% скидку от опубликованного в гостинице тарифа.

1. Принять заказ на бронирование.
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1440 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению клиента.

24. В гостиницу «Галерея» поступил телефонный запрос от юридической фирмы с просьбой забронировать 3 двухместных номера под гарантию компании для сотрудников на срок с 15.06, с 14ч по 18 .06. до 14.00 ч. Фирма имеет 8% скидку от опубликованного в гостинице тарифа.

1. Принять заказ на бронирование.
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1850 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению клиента.

25. В гостиницу «Галерея» поступил телефонный запрос от юридической фирмы с просьбой забронировать 4 двухместных номера по безналичному расчету для сотрудников на срок с

13.06, с 18ч по 18.06. до 24.00 ч. Фирма имеет 12% скидку от опубликованного в гостинице тарифа.

1. Принять заказ на бронирование.
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1750 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению клиента.

Оценка сформированности компетенций ОК 1-10, ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3

Отлично	2 балла	Студент легко ориентируется в моделируемой ситуации, действует поэтапно, соблюдая алгоритм выполняемого задания, легко находит выход из ситуации, умело организывает персонал для выполнения задания, правильно оформляет документацию. Грамотно и правильно отвечает на дополнительные вопросы экспертов
Хорошо	1,5 балла	Студент ориентируется в моделируемой ситуации, действует поэтапно, соблюдая алгоритм выполняемого задания, находит выход из ситуации, организывает персонал для выполнения задания. При выполнении заданий допускает ошибки, не влияющие на ход выполнения задания, правильно оформляет документацию. Правильно отвечает на дополнительные вопросы экспертов
Удовлетворительно	1 балл	Студент слабо ориентируется в моделируемой ситуации, действует поэтапно, допускает ошибки, но находит выход из ситуации, допускает неточности или незначительные ошибки в организации персонала для выполнения задания. Допускает ошибки в оформлении документации. При ответе на дополнительные вопросы экспертов испытывает затруднения, но отвечает на вопросы
Неудовлетворительно	0 баллов	Студент во время выполнения задания допустил грубые ошибки, не смог разрешить ситуацию, не организовал персонал для решения проблемы, неправильно оформил документацию. Не может ответить на дополнительные вопросы экспертов

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра Сервис

**Таблица перевода баллов, полученных по компетенциям в результате освоения МДК
и прохождения учебной и производственной практик**

Оценка сформированности компетенций ОК 1-10, ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3

Оценка по пятибалльной шкале	Кол-во баллов, полученных по компетенции при освоении МДК и прохождении практик	Кол-во баллов для оценки компетенции при освоении ПМ
Отлично	9-10 баллов	1 балл
Хорошо	7-8 баллов	0,7 балла
Удовлетворительно	5-6 баллов	0,5 балла

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Институт транспорта, сервиса и туризма
Кафедра Сервиса

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе
Ж.В.Касимова
«20» июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.05 «Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих»

специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»
квалификация специалист по гостеприимству

курс 2
семестр 3,4

форма обучения очная

Воротынец
2019

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.05 Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) – «освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК-5.1. Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

ПК-5.2. Производить уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- регистрации и размещении гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- организации учета заказов гостей;
- регистрации выезда гостей;
- проведении текущей уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения;
- проведении уборки номерного фонда после выезда гостей;
- проведении генеральной уборки номерного фонда;

уметь:

- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей;
- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;
- хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- принимать заказы гостей на основные и дополнительные услуги;
- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в наличной и безналичной форме;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации;
- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- осуществлять текущий аудит службы приема и размещения;
- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера;
- подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; производить текущую уборку номерного фонда;
- производить уборку номерного фонда после выезда гостей;
- применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде;
- удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде;
- осуществлять экипировку номерного фонда;
- производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда;
- вести документацию по текущей уборке номерного фонда;
- вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей;

знать:

- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения;
- правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила проведения расчетов с гостями в наличной и безналичной форме;
- принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила бронирования номеров;
- правила хранения и выдачи багажа гостей; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей;
- требования охраны труда;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда;
- правила обработки различных поверхностей номерного фонда;
- правила подбора и использования уборочного инвентаря;
- правила и методы текущей уборки номерного фонда;
- правила уборки номерного фонда после выезда гостей; правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя;
- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера;
- правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда;
- требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.

1.3. Количество часов, предусмотренное учебным планом на освоение программы профессионального модуля:

всего – 510 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 318 часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 310 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 8 часов;

учебной практики – 72 часа, производственной практики – 108 часов;

экзамен по модулю – 12 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 5.1.	Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
ПК 5.2.	Производить уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. Учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Промеж. аттестация	Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа, часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа, часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 5.2	МДК. 05.01. Освоение профессии горничная	152	142	90	-	4	-	6		
ПК 5.1	МДК 05.02. Освоение должности портье	166	156	104	-	4	-	6		
ПК 5.1, 5.2	Учебная практика	72							72	
ПК 5.1, 5.2	Производственная практика (по профилю специальности)	108								108
ПК 5.1, 5.2	Экзамен по модулю	12								
	Всего:	510	298	194	-	8	-	12	72	108

*Раздел профессионального модуля – часть программы профессионального модуля, которая характеризуется логической завершенностью и направлена на освоение одной или нескольких профессиональных компетенций. Раздел профессионального модуля может состоять из междисциплинарного курса или его части и соответствующих частей учебной и производственной практик. Наименование раздела профессионального модуля должно начинаться с отлагательного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций, умений и знаний.

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Наименование темы занятия, содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
МДК 05.01. Освоение профессии горничная		152	
3 семестр			
Тема 1. Организация административно-хозяйственной службы	Содержание	6	
	Организационная структура административно-хозяйственной службы гостиницы, её место и роль в структуре гостиницы. Состав и подчиненность в АХС гостиницы. Взаимосвязь административно-хозяйственной службы с другими структурными подразделениями гостиницы.	2	2
	Технология уборки номерного фонда гостиницы (категории и виды уборочных работ, последовательность уборки номеров).	2	
	Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	2	
	Практические занятия	4	
	ПЗ № 1. Взаимосвязь административно-хозяйственной службы с другими структурными подразделениями гостиницы.	2	
	ПЗ № 2. Технология уборки номерного фонда гостиницы.	2	
Тема 2. Функциональные обязанности горничной.	Содержание	6	
	Профессиональный стандарт «Горничная»: требования и трудовые функции.	2	2
	Функциональные обязанности горничных разных смен. График работы горничных. Планирование рабочего дня горничной. Документация по уборке номерного фонда.	2	
	Правила поведения и стандарты работы горничной.	2	
	Практические занятия	6	
	ПЗ № 3. Создание алгоритма выполнения горничными всех смен должностных обязанностей	2	
	ПЗ № 4. Правила поведения и стандарты работы горничной.	2	
	ПЗ № 5. Документация по уборке номерного фонда	2	
Тема 3. Подготовка горничной к работе.	Содержание	6	
	Стандартная комплектация номеров различной степени комфортности. Продукция индивидуального пользования.	2	3
	Оборудование и инвентарь для уборки номера. Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда	2	
	Санитарно-гигиенические требования к уборке. Соблюдение техники безопасности при уборке номерного фонда.	2	
	Практические занятия	8	
	ПЗ № 6. Назначение оборудования и инвентаря для уборки. Использование моющих и чистящих средств	2	
	ПЗ № 7. Стандартная комплектация номеров различной степени комфортности.	2	
	ПЗ № 8. Комплектация тележки горничной.	2	
	ПЗ № 9. Санитарно-гигиенические требования к уборке.	2	
Тема 4. Технология проведения ежедневной текущей уборки.	Содержание	4	
	Последовательность и правила проведения ежедневной текущей уборки.	2	3
	Контроль качества проведения ежедневной текущей уборки.	2	

	Практические занятия	6	
	ПЗ № 10. Отработка навыков уборки постели.	2	
	ПЗ № 11. Моделирование ситуации «Проведение ежедневной текущей уборки номера».	2	
	ПЗ № 12. Моделирование ситуации «Проведение ежедневной текущей уборки номера».	2	
Тема 5. Технология уборки забронированных номеров.	Содержание	2	3
	Уборка номеров, подготовленных к заселению гостей. Уборка забронированных номеров.	2	
	Практические занятия	4	
	ПЗ № 13. Моделирование ситуации «Проведение уборки забронированных номеров». Контроль качества проведения уборки.	2	
	ПЗ № 14. Моделирование ситуации «Проведение уборки забронированных номеров». Контроль качества проведения уборки.	2	
Тема 6. Технология проведения уборки номера после выезда гостей	Содержание	4	3
	Последовательность и правила проведения уборки номера после выезда гостя.	2	
	Контроль качества проведения уборки. Технология работы с оставленными и забытыми вещами	2	
	Практические занятия	8	
	ПЗ № 15. Приемка номера и его уборка после выезда гостей.	2	
	ПЗ № 16. Приемка номера и его уборка после выезда гостей.	2	
	ПЗ № 17. Технология работы с оставленными и забытыми вещами.	2	
	ПЗ № 18. Итоговое занятие (семестровый контроль)	2	
	Самостоятельная работа: подготовка к семестровому контролю	2	
Итого за 3 семестр:		66	
4 семестр			
Тема 7. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номера.	Содержание	2	3
	Промежуточная уборка номера. Технология подготовки номера ко сну.	2	
	Практические занятия	2	
	ПЗ № 19. Технология подготовки номера ко сну.	2	
Тема 8. Организация обслуживания особо важных персон.	Содержание	2	2
	Уровни гостей категории VIP. Подготовка комнаты к приезду VIP-гостя. Организация обслуживания групп	2	
	Практические занятия	4	
	ПЗ № 20. Технология уборки в номерах занятых VIP-гостями.	2	
	ПЗ № 21. Технология уборки в номерах занятых VIP-гостями.	2	
Тема 9. Технология проведения генеральной уборки номера	Содержание	2	3
	Периодичность и правила проведения генеральной уборки номера. Контроль качества проведения генеральной уборки	2	
	Практические занятия	4	
	ПЗ № 22. Моделирование ситуации «Генеральная уборка в номере»	2	
	ПЗ № 23. Моделирование ситуации «Генеральная уборка в номере»	2	
Тема 10. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде.	Содержание	4	3
	Организация инженерно-технической службы гостиницы.	2	
	Процедуры проверки рабочего состояния и регулирования работы бытовых приборов, оборудования номера. Последовательность действий горничной при обнаружении технических неисправностей в номерном фонде.	2	

	Практические занятия	8	
	ПЗ № 24. Проверка рабочего состояния и регулирования работы бытовых приборов, оборудования номера при проведении ежедневной текущей уборки.	2	3
	ПЗ № 25. Проверка рабочего состояния и регулирования работы бытовых приборов, оборудования номера при проведении ежедневной текущей уборки.	2	
	ПЗ № 26. Обнаружение технических неисправностей в номерном фонде	2	
	ПЗ № 27. Решение ситуационных задач.	2	
Тема 11. Оказание бытовых услуг проживающим в гостинице.	Содержание	4	
	Виды бытовых услуг. Услуги прачечной-химчистки. Оборудование прачечной в гостинице.	2	2
	Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки. Знаки, используемые для маркировки изделия. Бланки для заполнения при сдаче вещей.	2	
	Практические занятия	8	
	ПЗ № 28. Процедура приема заказов на бытовые услуги.	2	
	ПЗ № 29. Процедура приема заказов на бытовые услуги.	2	
	ПЗ № 30. Обеспечение своевременного выполнения заказа.	2	
	ПЗ № 31. Решение ситуационных задач	2	
Тема 12. Передача дежурства в конце смены.	Содержание	2	
	Оформление журнала для передачи срочных и важных сообщений.	2	2
	Практические занятия	4	
	ПЗ № 32. Моделирование ситуации «Передача дежурства в конце смены»	2	
	ПЗ № 33. Моделирование ситуации «Передача дежурства в конце смены»	2	
Тема 13. Ключевое хозяйство в гостинице.	Содержание	2	
	Порядок хранения, выдачи, использования служебных ключей в гостинице. Обеспечение сохранности имущества проживающих. Методы предотвращения краж.	2	2
	Практические занятия	6	
	ПЗ № 34. Порядок хранения, выдачи и использования служебных ключей.	2	
	ПЗ № 35. Методы предотвращения кражи.	2	
	ПЗ № 36. Решение ситуационных задач.	2	
Тема 14. Уборка помещений общего пользования и административных помещений	Содержание	2	
	Виды общественных и административных помещений. Уборка подсобных помещений. Технология уборки помещений общего пользования. Процедуры и технологии ухода за растениями и цветами.	2	2
	Практические занятия	6	
	ПЗ № 37. Технология уборки помещений общего пользования	2	
	ПЗ № 38. Моделирование ситуации «Уборка помещений общего пользования»	2	
	ПЗ № 39. Моделирование ситуации «Уборка помещений общего пользования»	2	
Тема 15. Охрана труда. Техника безопасности при проведении уборочных работ.	Содержание	4	
	Соблюдение норм труда и отдыха. Нормы охраны труда горничной.	2	2
	Техника безопасности при работе с химическими веществами. Техника безопасности при работе с электрооборудованием. Предупреждение заболеваний, передающихся через кровь. Предупреждение падений.	2	
	Практические занятия	12	
	ПЗ № 40. Соблюдение норм труда и отдыха.	2	

	ПЗ № 41. Нормы охраны труда горничной.	2	
	ПЗ № 42. Предупреждение заболеваний, передающихся через кровь.	2	
	ПЗ № 43. Предупреждение падений и травм.	2	
	ПЗ № 44. Техника безопасности при работе с химическими веществами.	2	
	ПЗ № 45. Техника безопасности при работе с электрооборудованием.	2	
	Самостоятельная работа: подготовка к экзамену	2	
	Экзамен	6	
	Итого за 4 семестр:	86	

МДК 05.02. Освоение должности портье		166	
3 семестр			
Тема 1. Требования, предъявляемые к соискателю на должность «портье»	Содержание	6	
	Должность «Портье»: обязанности, сфера ответственности, общие требования, роль в структуре организации.	2	2
	Квалификационные требования, трудовые функции, знания и умения портье	2	
	Планирование траектории профессионального развития и самообразования. Самопрезентация на собеседовании	2	
	Практические занятия	8	
	ПЗ Внешний вид администратора гостиницы, униформа	2	
	ПЗ Квалификационные требования, предъявляемые к администратору гостиничного комплекса	2	
	ПЗ Профессиональный стандарт «Работник по приему и размещению гостей».	2	
	ПЗ Написание резюме соискателя на должность администратора гостиницы	2	
Тема 2. Функциональные обязанности портье	Содержание	8	
	Внутриорганизационная документация, регулирующая деятельность сотрудников предприятия.	2	2
	Должностная инструкция портье. Специфика деятельности портье как функционально-связующего звена всех служб гостиницы.	2	
	Соблюдение норм и правил профессионального поведения и общения.	2	
	Правила ведения телефонных переговоров. Нормы и правила письменного делового общения.	2	
	Практические занятия	14	
	ПЗ Трудовой договор, приказ о приеме на работу, правила внутреннего трудового распорядка	2	
	ПЗ Должностная инструкция портье	2	
	ПЗ Соблюдение норм и правил профессионального поведения и общения.	2	
	ПЗ Правила ведения телефонных переговоров. Бронирование по телефону	2	
	ПЗ Правила ведения телефонных переговоров. Бронирование по телефону	2	
	ПЗ Нормы и правила письменного делового общения.	2	
	ПЗ Решение ситуационных задач	2	
Тема 3. Организация рабочего места портье	Содержание	6	
	Стойка ресепшин. Рабочее место портье: требования, оснащение.	2	2
	Документационное обеспечение деятельности портье.	2	
	Базовые и специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения.	2	

	Практические занятия	8	
	ПЗ Рабочее место портье: требования, оснащение.	2	
	ПЗ Документационное обеспечение деятельности портье.	2	
	ПЗ Применение стандартных программных комплексов в работе портье	2	
	ПЗ Применение специализированных программных комплексов в работе портье	2	
Тема 4. Нормативно-правовая база предоставления гостиничных услуг в РФ	Содержание	8	
	Основные понятия и термины, используемые в гостиничном сервисе.	2	2
	Понятие и характеристика основных и дополнительных услуг гостиницы.	2	
	Набор предоставляемых услуг гостиницы в зависимости от категории и расположения. Порядок предоставления гостиничных услуг.	2	
	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.	2	
Практические занятия	10		
Тема 4. Нормативно-правовая база предоставления гостиничных услуг в РФ	ПЗ Порядок классификации гостиниц и других средств размещения	2	
	ПЗ Закон РФ «О защите прав потребителей»	2	
	ПЗ Правила предоставления гостиничных услуг в РФ	2	
	ПЗ Решение ситуационных задач	2	
	ПЗ Итоговое занятие (семестровый контроль)	2	
	Самостоятельная работа: подготовка к семестровому контролю	2	
	Итого за 3 семестр	70	
4 семестр			
Тема 5. Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса	Содержание	6	
	Оформление проживания российских граждан.	2	3
	Оформление проживания иностранных граждан.	2	
	Ввод данных и обработка информации о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом. Выдача и хранение ключей от номеров.	2	
	Практические занятия	14	
	ПЗ Оформление проживания российских граждан	2	
	ПЗ Оформление проживания российских граждан	2	
	ПЗ Оформление проживания иностранных граждан.	2	
	ПЗ Оформление проживания иностранных граждан	2	
	ПЗ Применение программных комплексов в работе портье	2	
	ПЗ Деловая игра «Встреча и регистрация гостя»	2	
	ПЗ Деловая игра «Встреча и регистрация гостя»	2	
Тема 6. Информирование гостей об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса	Содержание	4	
	Платные и бесплатные дополнительные услуги.	2	3
	Информирование гостей об основных и дополнительных услугах	2	
	Практические занятия	8	
		ПЗ Изучение основных и дополнительных услуг гостиничного предприятия г. Н.Новгорода	2

	ПЗ	Изучение основных и дополнительных услуг гостиничного предприятия г. Н.Новгорода	2	
	ПЗ	Информирование гостя об услугах, предоставляемых гостиницей	2	
	ПЗ	Информирование гостя об услугах, предоставляемых гостиницей	2	
Тема 7. Информирование гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.	Содержание		4	3
	Предоставление туристической информации.		2	
	Использование в работе портье справочной литературы, информационных и рекламных изданий туристических фирм и культурно-просветительных учреждений и организаций.		2	
	Практические занятия		10	
	ПЗ	Изучение рынка туристских услуг г. Н.Новгорода	2	
	ПЗ	Изучение достопримечательностей г. Н.Новгорода	2	
	ПЗ	Классификация туристских услуг в соответствии с запросами гостей	2	
	ПЗ	Предоставление туристической информации по запросу гостя	2	
	ПЗ	Предоставление туристической информации по запросу гостя	2	
Тема 8. Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе.	Содержание		6	3
	Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги. Внесение данных по заказам гостей в информационную систему.		2	
	Оказание помощи гостю в процессе проживания. Конфликтные и экстраординарные ситуации, возникающие в процессе обслуживания гостей (прием и передача информации, корреспонденции для гостей; прием на хранение ценностей гостей).		2	
	Передача дел и отчетов по окончании смены. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей		2	
	Практические занятия		16	
	ПЗ	Прием заказов гостей на дополнительные услуги.	2	
	ПЗ	Внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса.	2	
	ПЗ	Деловая игра «Оказание помощи гостю в процессе проживания»	2	
	ПЗ	Деловая игра «Оказание помощи гостю в процессе проживания»	2	
	ПЗ	Решение ситуационных задач «Конфликтные ситуации»	2	
	ПЗ	Процедура регистрации письменной жалобы (претензии) гостя и дальнейшая работа с ней.		
	ПЗ	Передача дел и отчетов по окончании смены	2	
	ПЗ	Решение ситуационных задач «Поведение в чрезвычайных ситуациях»		
Тема 9. Организация выезда гостей из гостиничного комплекса	Содержание		4	3
	Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостя.		2	
	Оформление документов, подтверждающих пребывание гостя в гостиничном комплексе. Хранение и выдача багажа гостей.		2	
	Практические занятия		16	
	ПЗ	Организация выезда гостя из гостиничного комплекса	2	
	ПЗ	Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиницы	2	
	ПЗ	Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиницы	2	
	ПЗ	Оформление документов, подтверждающих пребывание гостя в гостиничном комплексе	2	
	ПЗ	Применение программных комплексов в работе портье	2	

	ПЗ	Деловая игра «Выезд гостя»	2	
	ПЗ	Деловая игра «Выезд гостя»	2	
	ПЗ	Хранение и выдача багажа гостей	2	
	Самостоятельная работа: подготовка к экзамену		2	
	Экзамен		6	
Итого за 4 семестр:			96	
3 семестр – Учебная практика				
Виды работ			72	
Ознакомление с организацией рабочего места портье			2	
Разработка фирменных стандартов обслуживания			2	
Получение первичных навыков встречи и регистрации гостей с использованием программных комплексов			4	
Получение первичных навыков ведения телефонных переговоров			2	
Получение первичных навыков информирования гостя об услугах, предоставляемых в гостинице			4	
Получение первичных навыков предоставления туристической информации			4	
Получение первичных навыков оказания помощи гостю в процессе проживания			2	
Получение первичных навыков разрешения экстраординарных ситуаций			2	
Получение первичных навыков разрешения конфликтных ситуаций			2	
Получение первичных навыков работы с жалобами гостей			2	
Получение первичных навыков расчета, оформления проживания гостя с использованием программных комплексов			4	
Получение первичных навыков передачи дел по окончании смены			2	
Знакомство с организацией административно-хозяйственной службы гостиницы.			2	
Знакомство с функциональными обязанностями горничной.			2	
Комплектация тележки горничной и контроль качества выполненной работы			2	
Выполнение текущей уборки номерного фонда гостиницы и контроль качества выполненной работы			4	
Выполнение экспресс уборки номера и контроль качества выполненной работы			2	
Выполнение генеральной уборки номера и контроль качества выполненной работы.			2	
Выполнение уборки после выезда гостя и контроль качества выполненной работы			2	
Выполнение процедуры приемки и сдачи гостиничного номера и контроль качества выполненной работы			2	
Выполнение процедуры смены постельного белья и контроль качества выполненной работы.			2	
Создание алгоритма действий горничной при обнаружении технических неисправностей в номерном фонде.			2	
Создание алгоритма приема заказов на бытовые услуги и обеспечения своевременного выполнения заказа.			2	
Создание алгоритма действий при обнаружении забытых вещей гостями гостиницы.			2	
Создание алгоритма уборки помещений общего пользования.			2	
Создание алгоритма безопасной работы горничной с химическими веществами.			2	
Создание алгоритма безопасной работы горничной с электрооборудованием.			2	
Составление отчета, подготовка к защите			6	
Дифференцированный зачет			2	
4 семестр – Производственная практика				
Виды работ			10	
			8	

Ознакомление с предприятием гостиничного сервиса (организационная структура, нормативные документы, предоставляемые услуги, фирменные стандарты обслуживания, номерной фонд, рекламный материал). Инструктаж по охране труда и технике безопасности.	6	
Изучение обязанностей портье (порядок прохождения смены, функциональные обязанности).	2	
Ознакомление с рабочим местом портье	2	
Ознакомление с документацией, оформляемой портье	2	
Выполнение обязанностей портье: - встреча, прием и регистрация гостей (оформление соответствующей документации);	6	
- информирование проживающих о предоставлении дополнительных платных и бесплатных услуг, прием заказов на их выполнение и контроль их исполнения;	6	
- предоставление гостям туристической информации;	6	
- оказание помощи гостям в процессе проживания;	6	
- разрешение конфликтных и экстраординарных ситуаций, возникающих в работе	6	
- оформление выезда гостя	6	
Изучение возможностей использования оргтехники и информационных технологий, применяемых в работе портье.	4	
Изучение функциональных обязанностей горничной	2	
Ознакомление с инструментарием и оборудованием, применяемым в работе горничной	2	
Комплектация тележки горничной	2	
Выполнение текущей уборки номерного фонда гостиницы и контроль качества выполненной работы	6	
Выполнение экспресс уборки номера и контроль качества выполненной работы	6	
Выполнение генеральной уборки номера и контроль качества выполненной работы.	6	
Выполнение уборки после выезда гостя и контроль качества выполненной работы	6	
Выполнение процедуры приемки и сдачи гостиничного номера и контроль качества выполненной работы	6	
Выполнение уборки помещений общего пользования	6	
Разработка стандарта ежедневной текущей уборки	6	
Составление отчета, заполнение дневника практики, подготовка к защите	6	
Дифференцированный зачет	2	
Экзамен по модулю	12	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Программа профессионального модуля ПМ 05. «Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих» реализуется на базе учебных кабинетов «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения» и «Информационных технологий в профессиональной деятельности», тренажерного комплекса «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования», лаборатории «Учебный гостиничный номер».

Оборудование учебного кабинета «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения»: 30 посадочных мест; рабочее место преподавателя; мультимедийный проектор, экран, ноутбук, комплект учебно-методической документации, демонстрационные материалы (презентации лекций, видеоматериалы, отражающие содержание дисциплины).

Оборудование учебного кабинета «Информационных технологий в профессиональной деятельности»: рабочие места студентов, ориентированные на проведение практических работ (компьютер с установленным программным обеспечением, подключенный к сети интернет), рабочее место преподавателя (компьютер с установленным программным обеспечением, подключенный к сети интернет), мультимедийный проектор, экран, многофункциональное устройство.

Оборудование тренажерного комплекса «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»: стойка регистрации (ресепшен) включающая в себя: многофункциональное устройство, персональный компьютер с установленным на него программным обеспечением (комплексная автоматизированная система управления отелем), телефонный аппарат, стеллаж для хранения документации, сейф, POS-терминал, детектор валют, комплект раздаточного материала (бланки документов, журналы регистрации и т.д.), набор канцелярии, наглядные пособия (образцы рекламных буклетов, бланков документов), информационный стенд.

Оборудование лаборатории «Учебный гостиничный номер»: кровать одноместная – 2 штуки; прикроватная тумбочка – 2 штуки; настольная лампа; стол; кресло; стул; зеркало; шкаф; телевизор; душевая кабина, полный санузел с раковиной, унитазом, зеркалом, туалетными принадлежностями; одеяло – 2 штуки; подушка – 6 штук; покрывало – 2 штуки; комплект постельного белья – 4 комплекта; укомплектованная тележка горничной с уборочным оборудованием и инвентарем; полотенце для лица – 2 штуки; полотенце для тела – 2 штуки; полотенце для ног – 2 штуки; набор индивидуальных косметических принадлежностей; информационная папка.

Технические средства обучения:

Мультимедийный проектор, экран, аудиосистема;

Многофункциональное устройство (принтер, сканер, копировальный аппарат);
Телефонный аппарат;
Стандартное и специализированное программное обеспечение;
Подключение к глобальной сети интернет.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. –2-е изд., перераб. и доп. –Москва : Издательство Юрайт, 2021. –297 с. – (Профессиональное образование). –ISBN 978-5-534-14888-6. // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. –URL: <https://urait.ru/bcode/484924> (дата обращения: 02.09.2021).
4. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. –2-е изд. –Москва : Издательство Юрайт, 2021. –300 с. –(Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303> (дата обращения: 02.09.2021).

Дополнительная литература:

5. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования /М.А.Ёхина. – М.:Издательский центр «Академия», 2014. – 304 с.
6. Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения: учебник для студ. высш. учеб.заведений/И.М.Асанова, А.А.Жуков. – М.: Издательский центр «Академия», 2011.-288с.
7. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н.Ю.Арбузова. – 2-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2011. – 224 с.
8. Кусков А.С. Гостиничное дело [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кусков А.С. – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, 2010. – с. // ЭБС «IPRbooks» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/939>
9. Коммуникации в гостиничном бизнесе: учебное пособие / сост. Л. А. Васильева [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с. // ЭБС «IPRbooks» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76813.html>

Интернет-ресурсы:

7. Журнал для тех, кто в деле – Режим доступа: <http://www.horeca-magazine.ru>
8. Профессиональное оборудование для уборки – Режим доступа: <http://www.pro-uborku.ru>

9. Система бронирования гостиничных номеров через интернет – Режим доступа: <http://allhotels.ru>

10. Журнал для отельеров, владельцев гостиниц, рестораторов, топ-менеджеров гостиничного бизнеса – Режим доступа: <https://hotelier.pro>

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины размещены в Электронной информационно-образовательной среде НГИЭУ, режим доступа (для зарегистрированных пользователей) – <https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=14317>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В рамках профессионального модуля запланировано проведение учебной и производственной практик для получения первичных профессиональных навыков.

Дисциплинами, изучение которых предшествует освоению профессионального модуля, являются дисциплины общеобразовательного цикла. Профессиональный модуль ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих преподается параллельно с ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж и является предшествующим для изучения ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения и ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу: наличие высшего профессионального образования.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: высшее профессиональное образование, опыт работы в сфере сервиса.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки

ПК-5.1. Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	иметь практический опыт в: регистрации и размещении гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения; организации учета заказов гостей; регистрации выезда гостей уметь: осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать заказы гостей на основные и дополнительные услуги; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения знать: нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров; правила хранения и выдачи багажа гостей; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей; требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;	Оценка выполнения программы практики (учебной, производственной) Оценка участия в деловых играх, моделируемых ситуациях, дискуссиях, обсуждениях Оценка решения ситуационных задач
ПК-5.2. Производить уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	иметь практический опыт в: проведении текущей уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; проведении уборки номерного фонда после выезда гостей; проведении генеральной уборки номерного фонда уметь: подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; производить текущую уборку номерного фонда; производить уборку номерного фонда после выезда гостей; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде; удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования	Оценка выполнения программы практики (учебной, производственной) Оценка участия в деловых играх, моделируемых ситуациях Оценка решения ситуационных задач

	номерного фонда; вести документацию по текущей уборке номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей; знать: правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря; правила и методы текущей уборки номерного фонда; правила уборки номерного фонда после выезда гостей; правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;	

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной области;	Оценка участия в деловых играх, моделируемых ситуациях Оценка решения ситуационных задач
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Уметь: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	Оценка подготовки к выступлениям и обсуждениям Оценка выполнения практических задач Оценка решения ситуационных задач
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Уметь: планировать и реализовывать траектории профессионального развития и самообразования Знать: возможные траектории профессионального развития и самообразования	Оценка подготовки к выступлениям и обсуждениям Оценка выполнения практических задач

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	Оценка участия в деловых играх, дискуссиях, обсуждениях
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Уметь: грамотно излагать свои мысли; оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.	Оценка участия в деловых играх, моделируемых ситуациях, дискуссиях, обсуждениях Оценка решения ситуационных задач
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	Уметь: проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения Знать: сущность понятий: гражданско-патриотическая позиция, общечеловеческие ценности, коррупция, антикоррупционное поведение;	Оценка участия в деловых играх, моделируемых ситуациях Оценка решения ситуационных задач
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности); действовать в чрезвычайных ситуациях в соответствии с инструкциями Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; правила действия в чрезвычайных ситуациях	Оценка участия в деловых играх, моделируемых ситуациях Оценка решения ситуационных задач
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение Знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Оценка подготовки к выступлениям и обсуждениям Оценка участия в деловых играх, моделируемых ситуациях
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; использовать профессиональную документацию при выполнении функциональных обязанностей; Знать: номенклатуру и содержание актуальной нормативно-правовой документации; правила заполнения документов профессиональной направленности	Оценка выполнения практических заданий Оценка участия в деловых играх, моделируемых ситуациях

Формы контроля: МДК 05.01 – экзамен; МДК 05.02 – экзамен; учебная практика – дифференцированный зачет, производственная практика – дифференцированный зачет.

Форма итогового контроля по профессиональному модулю ПМ 05 «Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих» – экзамен по модулю.

Контроль знаний и умений студентов осуществляется по пятибалльной системе оценивания.

6. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРАКТИВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ЗАНЯТИЙ

Л п /	Тема	К о л- во ч ас ов	Вид занятия	Используем ый метод	Формируем ые компетенци и
МДК 05.01 Освоение профессии горничная					
1.	Тема 2. Функциональные обязанности горничной, ПЗ № 4. Правила поведения и стандарты работы горничной.	2	практическое	Решение ситуационных задач	ОК 1, ОК 2, ОК 5, ОК 6, ПК 5.2
2.	Тема 3. Подготовка горничной к работе, ПЗ № 8. Комплектация тележки горничной.	2	практическое	Деловая игра	ОК 1, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10, ПК 5.2
3.	Тема 4. Технология проведения ежедневной текущей уборки.	2	лекционное	Лекция визуализация	ОК 1, ОК 5, ОК 6, ПК 5.2
4.	Тема 4. Технология проведения ежедневной текущей уборки, ПЗ № 11-12. Моделирование ситуации «Проведение ежедневной текущей уборки номера».	4	практическое	Деловая игра	ОК 1, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10, ПК 5.2
5.	Тема 5. Технология уборки забронированных номеров. ПЗ № 13-14. Моделирование ситуации «Проведение уборки забронированных номеров». Контроль качества проведения уборки.	4	практическое	Деловая игра	ОК 1, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10, ПК 5.2
6.	Тема 6. Технология проведения уборки номера после выезда гостей, ПЗ № 17. Технология работы с оставленными и забытыми вещами.	2	практическое	Решение ситуационных задач	ОК 1, ОК 2, ОК 5, ОК 6, ПК 5.2
7.	Тема 9. Технология проведения генеральной уборки номера	2	лекционное	Лекция визуализация	ОК 1, ОК 5, ОК 6, ПК 5.2
8.	Тема 9. Технология проведения генеральной уборки номера, ПЗ № 22-23. Моделирование ситуации «Генеральная уборка в номере»	4	практическое	Деловая игра	ОК 1, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10, ПК 5.2
9.	Тема 10. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде, ПЗ № 27. Решение ситуационных задач.	2	практическое	Решение ситуационных задач	ОК 1, ОК 2, ОК 5, ОК 6, ПК 5.2

Л п /	Тема	Ко л- во ч ас ов	Вид занятия	Используем ый метод	Формируем ые компетенци и
МДК 05.01 Освоение профессии горничная					
10.	Тема 11. Оказание бытовых услуг проживающим в гостинице. ПЗ № 31. Решение ситуационных задач	2	практическое	Решение ситуационных задач	ОК 1, ОК 2, ОК 5, ОК 6, ПК 5.2
11.	Тема 12. Передача дежурства в конце смены. ПЗ № 32-33. Моделирование ситуации «Передача дежурства в конце смены»	4	практическое	Деловая игра	ОК 1, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10, ПК 5.2
12.	Тема 13. Ключевое хозяйство в гостинице. ПЗ № 36. Решение ситуационных задач.	2	практическое	Решение ситуационных задач	ОК 1, ОК 2, ОК 5, ОК 6, ПК 5.2
13.	Тема 14. Уборка помещений общего пользования и административных помещений. ПЗ № 38-39. Моделирование ситуации «Уборка помещений общего пользования»	2	практическое	Деловая игра	ОК 1, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10, ПК 5.2
	Итого по МДК 05.01	34 (24 %)			

Л п /	Тема	Ко л- во час ов	Вид занятия	Используем ый метод	Формируем ые компетенци и
МДК 05.02 Освоение должности портье					
1.	Тема 2. Функциональные обязанности портье, ПЗ № 7 Соблюдение норм и правил профессионального поведения и общения	2	Практическое занятие	Дискуссия	ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9, ПК 5.1
2.	Тема 2. Функциональные обязанности портье, ПЗ № 8-9 Правила ведения телефонных переговоров. Бронирование по телефону	4	Практическое занятие	Метод микроситуаций	ОК 1, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10, ПК 5.1
3.	Тема 2. Функциональные обязанности портье, ПЗ № 11 Решение ситуационных задач	2	Практическое занятие	Решение ситуационных задач	ОК 1, ОК 2, ОК 5, ОК 6, ПК 5.1
4.	Тема 4. Нормативно-правовая база предоставления гостиничных услуг в РФ, ПЗ № 19 Решение ситуационных задач	2	Практическое занятие	Решение ситуационных задач	ОК 1, ОК 2, ОК 5, ОК 6, ПК 5.1
5.	Тема 5. Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса, ПЗ № 26-27 Деловая игра «Встреча и регистрация гостя»	4	Практическое занятие	Деловая игра	ОК 1, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10, ПК 5.1
6.	Тема 6. Информирование гостей об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса. ПЗ 30-31. Информирование гостя	4	Практическое занятие	Метод микроситуаций	ОК 1, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10, ПК 5.1

Л п /	Тема	Ко л- во час ов	Вид занятия	Используем ый метод	Формируем ые компетенци и
МДК 05.02 Освоение должности портье					
	об услугах, предоставляемых гостиницей				
7.	Тема 7. Информирование гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения. ПЗ № 35-36 Предоставление туристической информации по запросу гостя	4	Практическое занятие	Метод микроситуаций	ОК 1, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10, ПК 5.1
8.	Тема 8. Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе. ПЗ № 39-40. Деловая игра «Оказание помощи гостю в процессе проживания»	4	Практическое занятие	Деловая игра	ОК 1, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10, ПК 5.1
9.	Тема 8. Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе. ПЗ № 41 Решение ситуационных задач «Конфликтные ситуации»	2	Практическое занятие	Решение ситуационных задач	ОК 1, ОК 2, ОК 5, ОК 6, ПК 5.1
10.	Тема 8. Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе. ПЗ № 44 Решение ситуационных задач «Поведение в чрезвычайных ситуациях»	2	Практическое занятие	Решение ситуационных задач	ОК 1, ОК 2, ОК 5, ОК 6, ПК 5.1
11.	Тема 9. Организация выезда гостей из гостиничного комплекса, ПЗ № 50-51. Деловая игра «Выезд гостя»	4	Практическое занятие	Деловая игра	ОК 1, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10, ПК 5.1
	Итого по МДК 05.01	34 (22 %)			

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Нижегородский государственный инженерно-экономический
университет»**

Институт транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«28» августа 2019 г., протокол № 1
зав. кафедрой
Е. В. Ильичева

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ
МДК 05.01. Освоение должности горничная

43.02.14 Гостиничное дело

квалификация: специалист по гостеприимству

Воротынец
2019

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции и по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)													
	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4	Тема 5	Тема 6	Тема 7	Тема 8	Тема 9	Тема 10	Тема 11	Тема 12	Тема 13	Тема 14
ОК-1	+	+												
ОК-2	+	+	+			+	+	+	+	+	+	+	+	+
ОК-3		+				+	+	+	+	+	+	+	+	+
ОК-4		+											+	+
ОК-5	+	+												
ОК-6	+	+		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
ОК-7	+	+		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
ОК-8		+												
ОК-9	+	+	+				+	+	+	+	+	+		+
ПК-3.1	+	+	+	+		+	+	+	+	+	+	+	+	+
ПК-3.4					+							+		

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций*			
		Текущий контроль		Промежуточная аттестация (диф. зачет)	Итого
		Деловая игра	Решение ситуационных задач		
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	знать: стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; основы подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения; правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря; правила и методы проведения различных видов уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте уметь: подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; производить различные виды уборки номерного фонда; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и	3	2	5	10

	регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда; осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады горничных и своевременно выявлять отклонения в их работе; осуществлять контроль исполнения просьб гостей в соответствии с журналом передачи смен; готовить отчеты о работе бригады горничных; подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде иметь практический опыт в: подготовке и проведении различных видов уборки номерного фонда, помещений общего пользования; планировании, организации и контроле работ бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения;				
ОК-2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	знать: стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; основы подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения; правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря; правила и методы проведения различных видов уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте уметь: подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; производить различные виды уборки номерного фонда; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда; осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады горничных и своевременно выявлять отклонения в их работе; осуществлять контроль исполнения просьб гостей в соответствии с журналом передачи смен; готовить отчеты о работе бригады горничных; подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде иметь практический опыт в: подготовке и проведении различных видов уборки номерного фонда, помещений общего пользования; планировании, организации и контроле работ	3	2	5	10

	работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения;				
ОК-3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	знать: стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; основы подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения; правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря; правила и методы проведения различных видов уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте уметь: подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; производить различные виды уборки номерного фонда; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда; осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады горничных и своевременно выявлять отклонения в их работе; осуществлять контроль исполнения просьб гостей в соответствии с журналом передачи смен; готовить отчеты о работе бригады горничных; подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде иметь практический опыт в: подготовке и проведении различных видов уборки номерного фонда, помещений общего пользования; планировании, организации и контроле работ бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения;	3	2	5	10
ОК-4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и	знать: стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; основы подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения; правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря; правила и методы проведения различных видов уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила	3	2	5	10

личностного развития.	антитеррористической безопасности и безопасности гостей; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте уметь: подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; производить различные виды уборки номерного фонда; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда; осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады горничных и своевременно выявлять отклонения в их работе; осуществлять контроль исполнения просьб гостей в соответствии с журналом передачи смен; готовить отчеты о работе бригады горничных; подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде иметь практический опыт в: подготовке и проведении различных видов уборки номерного фонда, помещений общего пользования; планировании, организации и контроле работ бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения;				
ОК-5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	знать: стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; основы подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения; правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря; правила и методы проведения различных видов уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте уметь: подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; производить различные виды уборки номерного фонда; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда; осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады горничных и своевременно выявлять отклонения в их работе; осуществлять контроль исполнения просьб гостей в соответствии с журналом передачи смен; готовить отчеты о работе бригады горничных; подбирать моющие средства и использовать их для чистки	3	2	5	10

	окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде иметь практический опыт в: подготовке и проведении различных видов уборки номерного фонда, помещений общего пользования; планировании, организации и контроле работ бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения;				
ОК-6 Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	знать: стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; основы подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения; правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря; правила и методы проведения различных видов уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте уметь: подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; производить различные виды уборки номерного фонда; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда; осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады горничных и своевременно выявлять отклонения в их работе; осуществлять контроль исполнения просьб гостей в соответствии с журналом передачи смен; готовить отчеты о работе бригады горничных; подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде иметь практический опыт в: подготовке и проведении различных видов уборки номерного фонда, помещений общего пользования; планировании, организации и контроле работ бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения;	3	2	5	10
ОК-7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат	знать: стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; основы подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения; правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря; правила и методы	3	2	5	10

выполнения заданий.	проведения различных видов уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте уметь: подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; производить различные виды уборки номерного фонда; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда; осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады горничных и своевременно выявлять отклонения в их работе; осуществлять контроль исполнения просьб гостей в соответствии с журналом передачи смен; готовить отчеты о работе бригады горничных; подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде иметь практический опыт в: подготовке и проведении различных видов уборки номерного фонда, помещений общего пользования; планировании, организации и контроле работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения;				
ОК-8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	знать: стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; основы подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения; правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря; правила и методы проведения различных видов уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте уметь: подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; производить различные виды уборки номерного фонда; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по уборке	3	2	5	10

	номерного фонда; осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады горничных и своевременно выявлять отклонения в их работе; осуществлять контроль исполнения просьб гостей в соответствии с журналом передачи смен; готовить отчеты о работе бригады горничных; подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде иметь практический опыт в: подготовке и проведении различных видов уборки номерного фонда, помещений общего пользования; планировании, организации и контроле работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения;				
ОК-9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	знать: стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; основы подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения; правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря; правила и методы проведения различных видов уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте уметь: подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; производить различные виды уборки номерного фонда; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда; осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады горничных и своевременно выявлять отклонения в их работе; осуществлять контроль исполнения просьб гостей в соответствии с журналом передачи смен; готовить отчеты о работе бригады горничных; подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде иметь практический опыт в: подготовке и проведении различных видов уборки номерного фонда, помещений общего пользования; планировании, организации и контроле работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения;	3	2	5	10
ПК-3.1	знать: стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств	3	2	5	10

Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	размещения; основы подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения; правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря; правила и методы проведения различных видов уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте уметь: подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; производить различные виды уборки номерного фонда; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда; осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады горничных и своевременно выявлять отклонения в их работе; осуществлять контроль исполнения просьб гостей в соответствии с журналом передачи смен; готовить отчеты о работе бригады горничных; подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде иметь практический опыт в: подготовке и проведении различных видов уборки номерного фонда, помещений общего пользования; планировании, организации и контроле работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения;				
ПК-3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	знать: стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; основы подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения; правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря; правила и методы проведения различных видов уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте	3	2	5	10

	уметь: подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; производить различные виды уборки номерного фонда; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда; осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады горничных и своевременно выявлять отклонения в их работе; осуществлять контроль исполнения просьб гостей в соответствии с журналом передачи смен; готовить отчеты о работе бригады горничных; подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде иметь практический опыт в: подготовке и проведении различных видов уборки номерного фонда, помещений общего пользования; планировании, организации и контроле работ бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения;				

Критерии оценивания компетенций:

до 4 – не сформирована компетенция

от– 5 начальный

от– 7 базовый

от– 9 продвинутый

№	Код контролируемой и наименования компетенции (или ее части)	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
1	ОК 1	Не развиты способности воспроизводить и объяснять сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводить и объяснять сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
		Не развиты способности стандартов поддержания чистоты	Слабо развиты способности стандартов поддержания чистоты	Хорошо развиты способности стандартов поддержания чистоты номерного фонда	С высокой степенью научной точности и полноты стандартов поддержания чистоты номерного фонда

		номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; основы подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения; правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда;	номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; основы подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения; правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда;	гостиничных комплексов и иных средств размещения; основы подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения; правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда	гостиничных комплексов и иных средств размещения; основы подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения; правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда
		Не владеет навыками подготовки и проведении различных видов уборки номерного фонда, помещений общего пользования; планировании, организации и контроллинге работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения;	Слабо развиты владения навыками подготовки и проведении различных видов уборки номерного фонда, помещений общего пользования; планировании, организации и контроллинге работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения;	Хорошо развиты способности владения навыками подготовки и проведении различных видов уборки номерного фонда, помещений общего пользования; планировании, организации и контроллинге работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения;	С высокой степенью научной точности и полноты владеет навыками подготовки и проведении различных видов уборки номерного фонда, помещений общего пользования; планировании, организации и контроллинге работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения;
2	ОК 2.	Не развиты способности воспроизводить и объяснять основные направления организации собственной деятельности.	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять основные направления организации собственной деятельности.	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять основные направления организации собственной деятельности.	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет основные направления организации собственной деятельности.
		Не развиты способности организовывать собственную деятельность	Слабо развиты способности организовывать собственную деятельность	Хорошо развиты способности организовывать собственную деятельность	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит методы организации собственной деятельности
		Не владеет навыками выполнения профессиональных задач.	Слабо развиты владения навыками выполнения профессиональных задач	Хорошо развиты способности владения навыками выполнения профессиональных задач.	С высокой степенью научной точности и полноты владеет навыками выполнения

					профессиональных задач.
3	ОК 3.	Не развиты способности воспроизводить и объяснять понятия стандартных и нестандартных ситуаций	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять понятия стандартных и нестандартных ситуаций	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять понятия стандартных и нестандартных ситуаций	С высокой степенью развиты способности воспроизводить и объяснять понятия стандартных и нестандартных ситуаций
		Не развиты способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность воспроизводить и объяснять	Слабо развиты способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Хорошо развиты способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	С высокой степенью способности принимает решения в стандартных и нестандартных ситуациях и несет за них ответственность
		Не владеет навыками нести ответственность за принимаемые решения	Слабо развиты владения нести ответственность за принимаемые решения	Хорошо развиты способности нести ответственность за принимаемые решения	С высокой степенью научной точности и полноты готовы нести ответственность за принимаемые решения
4	ОК 4.	Не развиты способности воспроизводить и объяснять основные способы получения и поиска информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять основные способы получения и поиска информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять основные способы получения и поиска информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет основные способы получения и поиска информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
		Не развиты способности поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках	Слабо развиты способности поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках	Хорошо развиты способности поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках	С высокой степенью научной точности и полноты ориентируется в методиках поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках
		Не владеет навыками осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач,	Слабо развиты способности осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач,	Хорошо развиты способности осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач,	С высокой степенью научной точности и полноты ориентируется методами осуществления поиска и использования информации, необходимой для эффективного

		профессионального и личностного развития.	профессионального и личностного развития.	профессионального и личностного развития.	выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
5	ОК 5.	Не развиты способности использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Слабо развиты способности использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Хорошо развиты способности использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	С высокой степенью научной точности и полноты способен использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
		Не развиты способности использовать виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования, методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках, технологии использования базы данных	Слабо развиты способности использовать виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования, методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках, технологии использования базы данных	Хорошо развиты способности использовать виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования, методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках, технологии использования базы данных	С высокой степенью научной точности и полноты способен использовать виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования, методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках, технологии использования базы данных
		Не владеет навыками использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Слабо развиты навыки использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Хорошо развиты навыки использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	С высокой степенью научной точности и полноты владеет навыками использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
6	ОК 6.	Не развиты способности воспроизводить и объяснять основные правила работы в коллективе и команде.	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять основные правила работы в коллективе и команде.	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять основные правила работы в коллективе и команде.	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет основные правила работы в коллективе и команде.
		Не развиты способности работать в команде.	Слабо развиты способности работать в команде	Хорошо развиты способности работать в команде	С высокой степенью научной точности и полноты подходит к работе в команде.
		Не владеет навыками эффективного общения	Слабо развиты владения навыками эффективного общения	Хорошо развиты способности владения навыками	С высокой степенью научной точности и полноты владеет навыками

				эффективного общения	эффективного общения
7	ОК 7.	Не развиты способности воспроизводить и объяснять основные правила работы в коллективе и команде.	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять основные правила работы в коллективе и команде.	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять основные правила работы в коллективе и команде.	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет основные правила работы в коллективе и команде.
		Не развиты способности брать на себя ответственность за работу членов команды.	Слабо развиты способности брать на себя ответственность за работу членов команды.	Хорошо развиты способности брать на себя ответственность за работу членов команды.	С высокой степенью научной точности и полноты может брать на себя ответственность за работу членов команды.
		Не владеет навыками взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения	Слабо развиты способности взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения	Хорошо развиты способности к взаимодействию с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения	С высокой степенью научной точности и полноты способен взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения
8	ОК 8.	Не развиты способности воспроизводить и объяснять основные задачи профессионального и личностного развития.	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять основные задачи профессионального и личностного развития	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять основные задачи профессионального и личностного развития.	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет основные задачи профессионального и личностного развития
		Не развиты способности заниматься самообразованием	Слабо развиты способности к занятию самообразованием	Хорошо развиты способности к самообразованию	С высокой степенью научной точности и полноты занимается самообразованием
		Не владеет навыками осознанно планировать повышение квалификации	Слабо развиты владения к осознанному повышению квалификации	Хорошо развиты владения к осознанному повышению квалификации	С высокой степенью научной точности и полноты осознанно планирует повышение квалификации
9	ОК 9.	Не развиты способности воспроизводить и объяснять основные технологии профессиональной деятельности	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять основные технологии профессиональной деятельности	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять основные технологии профессиональной деятельности	С высокой степенью научной точности и полноты воспроизводит и объясняет основные технологии профессиональной деятельности
		Не развиты способности ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Слабо развиты способности ориентироваться в условиях частой смены технологий в	Хорошо развиты способности ориентироваться в условиях частой смены технологий в	С высокой степенью научной точности и полноты ориентируется в условиях частой смены технологий в

			профессиональной деятельности.	профессиональной деятельности.	профессиональной деятельности
		Не владеет навыками работы с современными технологиями	Слабо развиты владения навыками работы с современными технологиями	Хорошо развиты способности владения навыками работы с современными технологиями	С высокой степенью научной точности и полноты владеет навыками работы с современными технологиями.
1 0	ПК 3.1	Не развиты способности к поддержанию стандартов чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; основ подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения; правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правил обработки различных поверхностей номерного фонда; правил подбора и использования уборочного инвентаря; правил и методов проведения различных видов уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правил использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном	Слабо развиты способности к поддержанию стандартов чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; основ подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения; правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правил обработки различных поверхностей номерного фонда; правил подбора и использования уборочного инвентаря; правил и методов проведения различных видов уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правил использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном	Хорошо развиты способности к поддержанию стандартов чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; основ подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения; правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правил обработки различных поверхностей номерного фонда; правил подбора и использования уборочного инвентаря; правил и методов проведения различных видов уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правил использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в	С высокой степенью научной точности и полноты к поддержанию стандартов чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; основ подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения; правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правил обработки различных поверхностей номерного фонда; правил подбора и использования уборочного инвентаря; правил и методов проведения различных видов уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правил использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; основные источники информации и ресурсы для решения

		и/или социальном контексте	и/или социальном контексте	профессиональном и/или социальном контексте	задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте
		Не развиты способности подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; производить различные виды уборки номерного фонда; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда; осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады горничных и своевременно выявлять отклонения в их работе; осуществлять контроль исполнения просьб гостей в соответствии с журналом передачи смен; готовить отчеты о работе бригады горничных; подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде	Слабо развиты способности подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; производить различные виды уборки номерного фонда; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда; осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады горничных и своевременно выявлять отклонения в их работе; осуществлять контроль исполнения просьб гостей в соответствии с журналом передачи смен; готовить отчеты о работе бригады горничных; подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде	Хорошо развиты способности подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; производить различные виды уборки номерного фонда; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда; осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады горничных и своевременно выявлять отклонения в их работе; осуществлять контроль исполнения просьб гостей в соответствии с журналом передачи смен; готовить отчеты о работе бригады горничных; подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде;	С высокой степенью научной точности и полноты подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; производить различные виды уборки номерного фонда; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда; осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады горничных и своевременно выявлять отклонения в их работе; осуществлять контроль исполнения просьб гостей в соответствии с журналом передачи смен; готовить отчеты о работе бригады горничных; подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде;
		Не владеет навыками подготовки и проведения	Слабо развиты владения навыками подготовки и	Хорошо развиты способности владения навыками подготовки	С высокой степенью научной точности и полноты владеет

		различных видов уборки номерного фонда, помещений общего пользования; планирования, организации и контролировании работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения;	проведения различных видов уборки номерного фонда, помещений общего пользования; планирования, организации и контролировании работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения;	и проведения различных видов уборки номерного фонда, помещений общего пользования; планирования, организации и контролировании работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения;	навыками подготовки и проведения различных видов уборки номерного фонда, помещений общего пользования; планирования, организации и контролировании работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения;
11	ПК-3.4	Не развиты способности к поддержанию стандартов чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; основ подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения; правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правил обработки различных поверхностей номерного фонда; правил подбора и использования уборочного инвентаря; правил и методов проведения различных видов уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правил использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; основные	Слабо развиты способности к поддержанию стандартов чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; основ подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения; правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правил обработки различных поверхностей номерного фонда; правил подбора и использования уборочного инвентаря; правил и методов проведения различных видов уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правил использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; основные источники	Хорошо развиты способности к поддержанию стандартов чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; основ подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения; правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правил обработки различных поверхностей номерного фонда; правил подбора и использования уборочного инвентаря; правил и методов проведения различных видов уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правил использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; основные	С высокой степенью научной точности и полноты к поддержанию стандартов чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; основ подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения; правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правил обработки различных поверхностей номерного фонда; правил подбора и использования уборочного инвентаря; правил и методов проведения различных видов уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правил использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности

		источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте	информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте	источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте	гостей; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
ГБОУ ВО НГИЭУ
кафедра Сервис

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Организационная структура административно-хозяйственной службы гостиницы
2. Место и роль в структуре гостиницы АХС.
3. Подразделение «Номерной фонд» в составе административно-хозяйственной службы.
4. Роль подразделения «Номерной фонд» и его структура.
5. Функциональные обязанности персонала службы эксплуатации номерного фонда.
6. Технология уборки номерного фонда гостиницы.
7. Категории и виды уборочных работ.
8. Последовательность уборки номеров.
9. График работы горничных.
10. Функциональные обязанности горничных разных смен.
11. Правила поведения и стандарты работы горничной.
12. Документация по уборке номерного фонда
13. Комплектация тележки горничной
14. Применение профессионального технологического оборудования в отелях различных категорий
15. Санитарно-гигиенические требования к уборке.
16. Последовательность и правила проведения ежедневной текущей уборки
17. Приемка номера и его уборка после выезда гостей.
18. Технология работы с оставленными и забытыми вещами.
19. Контроль качества проведения уборки.
20. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номера.
21. Организация обслуживания особо важных персон.
22. Технология проведения генеральной уборки номера.
23. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде.
24. Оказание бытовых услуг проживающим в гостинице.
25. Бельевое хозяйство в гостинице.
26. Виды бытовых услуг, оказываемых гостиницами.
27. Процедура приема заказов на бытовые услуги.
28. Обеспечение своевременного выполнения заказа.
29. Передача дежурства в конце смены.
30. Оформление журнала для передачи срочных и важных сообщений.
31. Ключевое хозяйство в гостинице.
32. Обеспечение сохранности имущества проживающих.
33. Методы предотвращения кражи.
34. Виды общественных и административных помещений.

35. Технология уборки помещений общего пользования.
36. Нормы охраны труда горничной.
37. Техника безопасности при проведении уборочных работ.
38. Предупреждение заболеваний, передающихся через кровь.
39. Предупреждение падений и травм.
40. Техника безопасности при работе с химическими веществами.
41. Техника безопасности при работе с электрооборудованием гостиницы.
42. Требования к ведению документации номерного фонда гостиницы.

Критерии оценки:

Итоговый контроль по МДК проводится в форме экзамена. Для подготовки к ответу дается не менее 45 минут.

Таблица оценки результатов промежуточной аттестации студентов.

Отлично	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации
Хорошо	в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
Удовлетворительно	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
Неудовлетворительно	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Оценка сформированности компетенций приведена в следующей таблице:

Компетенция не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень
0 баллов	1 балл	2 балла	3 балла
<i>Оценка</i>			
неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
ГБОУ ВО НГИЭУ
кафедра Сервис

Решение ситуационных задач.

ПЗ № 5. Правила поведения и стандарты работы горничной.

Цель: Закрепление теоретических знаний о правилах поведения и стандартах работы горничной.

1. Ситуационная задача: Расскажите и обоснуйте, как правильно поступить в данной ситуации: гость настаивает на влажной чистке костюма, который может быть подвергнут только химической обработке.

Ответ: попробовать убедить гостя в том, что костюм может испортиться при влажной чистки.

2. Ситуационная задача: Вы – старшая горничная. В соответствии с заявкой о пробудке, Вы позвонили ему в номер и, в соответствии с правилами, затем позвонили повторно через 10 минут. Однако, через 2 часа гость предъявляет претензии, что звонка не было. Ваши действия.

Ответ: Отправиться с гостем в службу приема и размещения, и показать гостю что все звонки фиксируются

3. Ситуационная задача: Вы разговариваете по телефону с руководством, разговор прерван. Кто должен перезвонить?

Ответ: Руководство

4. Ситуационная задача: Вы - старшая горничная. Вам звонит собеседник, который Вас знает, а Вы нет. Как правильно построить разговор в этой ситуации?

Ответ: Попросить собеседника представиться, задавать наводящие вопросы, проявлять инициативу со своей стороны

5. Ситуационная задача: Вы находитесь в гостиничном номере. Замечаете, что из-под двери идёт дым и дверь горячая. Ваши действия.

Ответ: Немедленно позвонить в службу приёма и размещения и сообщить администратору о пожаре

6. Ситуационная задача: Перед Вами руководством по телефону поставлена задача, выяснить что-либо. Вы узнали необходимую информацию. Кто кому должен позвонить?

Ответ: Сотрудник должен позвонить руководителю и сообщить о результатах.

7. Ситуационная задача: Вы - старшая горничная. В выездном номере обнаружена пропажа банного полотенца. Гость отказывается подписывать составленный акт. Ваши действия.

Ответ: Сообщить о проблеме администратору

8. Ситуационная задача: Вы - старшая горничная. Проживающий жалуется Вам на горничную, которая опять некачественно убралась у него в номере. Ваши действия.

Ответ: Проверить действительно ли номер убран некачественно, если выявлено что уборка была выполнена некачественно, пригласить горничную для повторной уборки.

9. Ситуационная задача: Вы – горничная. В жилом номере в ванной комнате полочка над раковиной перегружена личными вещами гостя, которые мешают при уборке. Порядок ваших действий.

Ответ: Переложить вещи на другую полку, протереть полку и аккуратно поставить все вещи на место.

10. Ситуационная задача: К Вам с просьбой обращается иностранный гость. В беседе Вы его плохо понимаете. Как же Вам выполнить его просьбу?

Ответ: Провести его в службу приема и размещения

11. Ситуационная задача: Гость попросил разбудить его в определённое время. На Ваши телефонные звонки в указанное время он не отвечает. Ваши действия.

Ответ: Надо подняться в номер и постучать

12. Ситуационная задача: Гость, проживающий в гостинице, не доволен качеством уборки номера. Ваши действия.

Ответ: Нужно пригласить горничную для повторной уборки, и разобраться почему номер был убран некачественно

13. Ситуационная задача: Вы – горничная, в жилом номере на письменном столе разбросаны бумаги гостя, мешающие уборке. Ваши действия.

Ответ: Не трогать их.

14. Ситуационная задача: Расскажите, как правильно поступить в данной ситуации. Гость, встретив Вас в коридоре гостиницы на жилом этаже, просит принести ему в номер вазу для цветов.

Ответ: Узнать в какой номер нужна ваза и принести ее гостю.

15. Ситуационная задача: Вы – старшая горничная. Невозможно определить по телефону, кто звонит (мужчина или женщина). Вы назвали мужчину женщиной и в процессе разговора поняли, что ошиблись. Будете ли Вы извиняться в процессе общения о допущенной ошибке?

Ответ: Да

16. Ситуационная задача: Вы – горничная. Производите уборку в номере, где проживают гости. На письменном столе лежит полбутерброда с сыром и яблоко. Ваши действия.

Ответ: Накрыть еду салфеткой и убрать в холодильник

17. Вы - горничная. Во время уборки гостиничного номера Вы обнаружили, что в ванной комнате не горит свет. Ваши действия.

Ответ: Нужно сообщить о проблеме старшей горничной

18. Ситуационная задача: Вы- горничная вечерней смены. Получив задание о подготовке номеров ко сну, Вы начинаете обход номеров. В первом же номере Вас встречает гость. Ваши действия.

Ответ: Извиниться, спросить можно ли убрать Ваш номер если гость отказывает, то повесить на дверь табличку «Вечернего сервиса» с указанием номера телефона горничной

19. Ситуационная задача: Вы – горничная. Зайдя по правилам в гостиничный номер для уборки, Вы видите спящего гостя. Ваши действия.

Ответ: Тихо выйти из номера и повесить табличку на дверь в какое время можно убрать номер.

20. Ситуационная задача: Вы - горничная. Зайдя в гостиничный номер для уборки, вы видите гостя, разговаривающего по телефону. Ваши действия.

Ответ: Извиниться, выйти из номера и зайти в номер через некоторое время

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
ГБОУ ВО НГИЭУ
кафедра Сервис

Деловая игра.

ПЗ № 3. Технология уборки номерного фонда гостиницы (категории и виды уборочных работ, последовательность уборки номеров).

Цель: С целью закрепления теоретических знаний о технологии уборки номерного фонда гостиницы студентам предлагается в соответствии с полученной ролью объяснить ход своих действий.

Роли:

- Администратор номерного фонда,
- горничная ночной смены,
- горничная дневной смены,
- супервайзер.

Предлагаемые ситуации:

1. Администратор номерного фонда проводит проверку сдачи ночной смены горничных.
2. Администратор номерного фонда делает указания для горничных дневной смены.
3. Горничной ночной смены необходимо подготовить номера ко сну.
4. Горничной ночной смены необходимо убрать номер после экстренного отъезда гостя.
5. Горничной ночной смены необходимо убрать номер после отъезда гостя с целью экстренного заезда нового.
6. Горничной дневной смены необходимо убрать номерной фонд закрепленный за ней.
7. Горничная дневной смены осуществляет экспресс уборку номера.
8. Горничная дневной смены осуществляет генеральную уборку номера.
9. Супервайзер осуществляет проверку номера перед заселением гостя.
10. Супервайзер осуществляет проверку номера после генеральной уборки.

Студенты получив свою роль и конкретную ситуацию объясняют ход своих действий.

ПЗ № 9. Комплектация тележки горничной.

Цель: Для закрепления теоретических знаний студентам предлагается выступить в роли горничной и из предложенного списка, скомплектовать тележку горничной, объяснив свой выбор.

Список необходимых предметов для тележки горничной:

1. пылесос,
2. швабра, совок;
3. резиновые перчатки, фартук, щетками (для мытья туалета и ванной комнаты + ерш для туалета) ;
4. губки;
5. мешками (для грязного белья, мусора, одноразовыми для мусорных корзин);
6. салфетками для сухой и влажной уборки;

7. ведра (для мытья номеров, туалета) ;
8. чистящими, моющими, дезинфицирующими средствами;
9. средствами для чистки пластиковых поверхностей, жира растворяющими, для обработки деревянной мебели и различных видов полов;
10. освежителем воздуха;
11. туалетной бумагой, салфетками;
12. набором туалетных принадлежностей;
13. набором рекламных и информационных печатных материалов;
14. табличками «Прошу убрать мой номер» и «Не беспокоить» и др. ;
15. комплектами чистого белья и полотенец, халатами и тапочками;
16. блокнотами, ручками с логотипом гостиницы, карандашами;
17. анкетами для гостей;
18. фирменными пакетами для прачечной;
19. салфетками для обуви.

Печатную продукцию лучше хранить в специальных папках, т. к. это сохранит ее безупречный вид.

Для нормальной работы горничной необходимо иметь комплекты «гостевых» принадлежностей:

1. шампунь;
2. шапочка для душа;
3. гель для душа;
4. мыло.

Для того чтобы номер был идеально чистым и свежим, необходимо иметь на тележке комплект чистящих и моющих средств, выбор которых осуществляет заведующей АХС, но необходимый минимум:

- освежитель воздуха с нейтральным ароматом;
- универсальное средство щадящего действия с запахом хвои для ежедневной уборки всех поверхностей и оборудования (в т. ч. сантехники) в ванной комнате, исключая стекло и зеркала;
- универсальное моющее средство для мытья любых водостойких поверхностей в ванной комнате, за исключением зеркал;
- чистящее средство для унитазов;
- средство для удаления глубоко въевшихся загрязнений и ржавчины со старых унитазов;
- дезинфицирующее средство;
- средство для ухода за деревянными поверхностями;
- очиститель и полировщик для мягких металлов (медь, латунь, бронза) ;

Каждое средство должно быть в специально подписанной емкости/дозаторе.

Салфетки/ветошь должны быть промаркированы (сигнальная маркировка красного цвета — для уборки туалета) и использоваться строго по назначению.

Ведро для мытья туалета должно быть промаркировано.

Горничная должна иметь следующий инвентарь:

1. салфетка для полировки мебели;
2. салфетка для пыли в комнате;
3. салфетка/тряпка для мытья ванны и умывальника;
4. салфетка/тряпка для мытья унитаза;
5. салфетка/тряпка для мытья пола в ванной комнате;
6. губки;
7. резиновые/хлопчатобумажные перчатки;
8. салфетка для полировки зеркальных и хромированных поверхностей;
9. полотенце для полировки стаканов;
10. пылесос.

На каждой тележке есть мешок для мусора, внутрь которого необходимо вставлять пластиковый мешок.

Возможны и другие варианты комплектации, но при необходимом минимуме.

ПЗ № 12. Санитарно-гигиенические требования к уборке.

Цель: Теоретические знания о требованиях предъявляемых к уборке, необходимо дополнить знаниями СанПиНа.

Студентам предлагается ознакомиться с нормативно-правой базой РФ, предъявляемой к предприятиям гостиничного хозяйства и разработать свои требования к уборке номерного фонда гостиницы.

Для гостиниц отдельного СанПиНа нет. Есть Санитарные Правила по освещённости, общественному питанию, дератизации и пр., которыми необходимо руководствоваться, в том числе при эксплуатации гостиниц. Также санитарно-гигиенические требования к гостинице изложены в Приказе Минжилкомхоза РСФСР от 04.08.1981 № 420. Обоснование данной позиции приведено ниже в материалах «Системы Юрист».

1. Приказ Минжилкомхоза РСФСР от 04.08.1981 № 420 «Об утверждении и введении в действие «Правил технической эксплуатации гостиниц и их оборудования» «САНИТАРНО-ГИГИЕНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦЕ* 4.13. Требования к удалению мусора и пыли в помещениях гостиницы, а также по уборке прилегающей территории изложены в п. п. 3.180 — 3.230 и 4.1 — 4.9. 4.14. Санитарные требования к уборке помещений включают следующее: — ежедневную уборку помещений с проветриванием и уборкой постелей в номерах, протиркой жесткой мебели, обработкой мягкой мебели, ковров и полов пылесосом (в номерах, холлах, коридорах), мойкой полов в вестибюле и уборку санузлов; — еженедельную генеральную уборку номеров с протиркой оконных стекол и, при необходимости, протиркой паркетных полов; — ежемесячную генеральную уборку мест общего пользования (холлов, коридоров, вестибюлей) с тщательным удалением пыли с потолков и стен, промывкой оконных стекол, натиркой полов, обработкой ковров и ковровых покрытий и протиркой электроарматуры.

Примечания: 1. При уборке комнат, после выезда проживающих, следует производить чистку перин, матрацев, подушек и одеял и заменять постельное белье. 2. Картины, выполненные масляной краской, обмывают губкой, смоченной в холодной воде. 3. Во время уборки категорически запрещается становиться на столы, диваны, кресла и прочую мебель. 4. Зеркала рекомендуется протирать разведенным денатуратом или промывать раствором (стакан воды, ложка нашатырного спирта и зубной порошок) с протиркой мягкой чистой тряпкой и бумагой. 5. Чистка и протирка дверных и оконных ручек, задвижек, шпингалетов и пр. производится по мере надобности. 6. Медные и бронзовые предметы следует чистить специальной мазью и вытирать мягкой сухой тряпкой. Запрещается применять для чистки средства, вызывающие порчу мебели, ванн, унитазов и другого оборудования. 7. Плевательницы ежедневно промываются горячей водой и дезинфицируются раствором хлорной извести или иной дезинфицирующей жидкостью. 4.15. Уборку санитарных узлов осуществляют в следующей последовательности: протирка светильников, зеркал, полок, стен, умывальника, ванны и арматуры, унитазов, писсуаров, сидений унитазов. В последнюю очередь моют полы и половые коврики. Уборные должны быть обеспечены туалетной бумагой, а умывальники мылом и двумя полотенцами.

Примечания: 1. Уборные и ванны следует убирать особенно тщательно с обязательным применением осветленного раствора хлорной извести, писсуары промывают горячей водой, раствором хлорной извести и вычищают специальными щетками (ершами), смоченными дезинфицирующей жидкостью. 2. В писсуары ежедневно после промывания кладется кусок неочищенной кристаллической камфоры для уничтожения запаха. 3. Ванны, сиденья, дверные ручки, плиточные полы и стены протираются тряпкой, смоченной дезинфицирующей жидкостью (креолином) или раствором хлорной извести. На полу, около ванны, должен быть положен резиновый коврик (без деревянной решетки). 4. По окончании уборки санузла на все санприборы (умывальник, ванна, унитаз) должны быть положены этикетки разового пользования с надписью «Продезинфицировано». 5. В душевых общего пользования на полу кабины укладывают деревянные решетки, поверх которых кладут резиновые коврики. 6. В общих санузлах должны быть электрополотенца или индивидуальные салфетки для вытирания рук.

4.18. Санитарные мероприятия в гостинице должны предусматривать следующее: — проведение профилактической обработки помещений гостиницы во избежание появления насекомых и грызунов по договору с районным дезинсекционным бюро; — проведение противозумных мероприятий; — полы в коридорах, холлах и гостиных следует покрывать поглощающими звук ковровыми дорожками; радиорепродукторы и телефоны общего пользования необходимо устанавливать вдали от жилых номеров или в специальных комнатах; меры по снижению шума от работы инженерного оборудования изложены в п. п. 2.165 — 2.168.»

2.Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 08.04.2003 № 34 «О введении в действие СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278–03» (вместе с «СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278–03. 2.2.1/2.1.1. Проектирование, строительство, реконструкция и эксплуатация предприятий, планировка и застройка населенных пунктов. Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий. Санитарные правила и нормы», утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 06.04.2003) 3.Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 08.11.2001 № 31 «О введении в действие санитарных правил» (вместе с «СП 2.3.6.1079–01. 2.3.6. Организации общественного питания. Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья. Санитарно-эпидемиологические правила», утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 06.11.2001) 4.Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 18.07.2002 № 24 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил СП 3.5.3.1129–02» (вместе с «СП 3.5.3.1129–02.

3.5.3. Дератизация. Санитарно-эпидемиологические требования к проведению дератизации. Санитарно-эпидемиологические правила», утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 12.07.2002) 5.Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 25.09.2007 № 74 «О введении в действие новой редакции санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.1/2.1.1.1200–03 «Санитарно-защитные зоны и санитарная классификация предприятий, сооружений и иных объектов»

ПЗ № 13. Моделирование ситуации «Проведение ежедневной текущей уборки номера». Контроль качества проведения уборки.

Цель: Закрепление теоретических знаний о проведении ежедневной текущей уборки номерного фонда.

Студентам необходимо выступить в роли горничной смоделировав ситуацию ежедневной текущей уборки номера.

Примерный алгоритм действий горничной:

Перед началом работы горничная от бригадира (портье) получает указание на очередность уборки номеров. Сначала убираются забронированные номера и свободные номера, так как в них в любое время могут поселить гостей. Если они уже были убраны в вечернее или ночное время, утром горничной следует протереть пыль с полированных поверхностей и проверить качество уборки санитарного узла, наличие в нем туалетной бумаги, мыла и других туалетных принадлежностей. Затем горничная убирает номера, которые освободились после выезда проживающих, чтобы подготовить их к заселению и не допустить простоев. Лишь после этого она приступает к текущей, ежедневной уборке номеров, занятых проживающими, как правило, выполняя ее в отсутствие гостя. Дверь во время уборки остается полуоткрытой. На ручку двери может вывешиваться табличка «идет уборка».

Ежедневная текущая уборка и ее последовательность

Убирать номер рекомендуется в такой последовательности:

- проветрить помещение и вымыть посуду;
- убрать на обеденном и письменном столе;
- застелить кровать;
- протереть влажной тряпкой подоконник, радиатор, оконные и дверные стекла;
- пропылесосить мягкую мебель, ковер, прикроватные коврики;
- стереть пыль с мебели;
- убрать прихожую и вымыть санузел;
- вынести мусор.

Кроме того, при необходимости или в соответствии со сроком пользования заменить белье и полотенца.

Определена и очередность уборки комнат: спальня, гостиная, столовая, кабинет, прихожая, санитарный узел.

Уборку в номере следует начинать с обеденного стола. Если на столе осталась пища, ее остатки надо убрать в холодильник или в шкаф, накрыв салфеткой. Поверхность стола из пластика протирается сначала влажной, а потом сухой ветошью. Если стол полированный,

его протирают мягкой ветошью, если же он покрыт скатертью, ее надо вытряхнуть, а при необходимости - заменить.

Затем горничная приступает к уборке кровати. Здесь целесообразно соблюдать такую последовательность: подушка, одеяло, простыня кладутся на стул, а перинка переворачивается для того, чтобы она проветрилась. Простыню расстилают так, чтобы один ее край (к внутренней стороне кровати) был подвернут под перинку, а другой (внешний) доходил до царги кровати, закрывая матрац.

Затем стелят одеяло, расправляют его в пододеяльнике, особенно углы, и подгибают с двух сторон так, чтобы центр находился посередине. Если белье подлежит замене, то одеяло раскладывается так, чтобы к голове был обращен один и тот же конец.

Подушка взбивается и кладется к изголовью кровати.

Для горничной должно быть незыблемым правилом: не производить смену белья в присутствии гостя и не разрешать ему ставить вещи в неубранный номер.

После уборки кровати горничная приступает к уборке письменного стола. Настольное стекло должно быть всегда чистым и прозрачным; его надо чистить специально предназначенными для этой цели средствами.

Влажной тряпкой протирается телефонный аппарат, абжур, настольная лампа, сухой - книги, журналы, телевизор.

Ящики письменного стола вытряхнуть, протереть от пыли. В случае обнаружения дефектов, сделать заявку на вызов столяра.

Затем горничная приступает к чистке ковров, ковровых дорожек, прикроватных ковров, штор, мягкой мебели, а также удалению пыли со стен и пола пылесосом. Работая с пылесосом, горничная должна соблюдать правила безопасности. Не рекомендуется убирать под кроватью металлической трубой со щеткой, так как она может повредить царги деревянной кровати. Лучше всего отодвинуть кровать от стены и затем произвести уборку. Если в гостинице нет пылесосов, ковры, дорожки и прикроватные коврики можно подмести влажным веником - движениями, направленными по ворсу. Подметать надо аккуратно, чтобы вода не попадала на паркет.

После работы с пылесосом горничная должна протереть от пыли плинтусы, подоконники, радиаторы. Пыль между секциями радиаторов надо извлекать специальной узкой щеткой. Затем сухой тряпкой протирает перекладины и ножки столов и стульев, а также полированные поверхности мебели.

Платяной шкаф надо ежедневно открывать и проветривать, следить, чтобы в нем было достаточно плечиков для одежды.

В номере всегда на определенном месте должны лежать щетки для одежды и обуви, ключ для открывания бутылок.

Если по вине проживающего имуществу гостиницы нанесен ущерб, например, запачкан стол, разбита посуда, испачканы драпировки или покрывало, горничная должна немедленно сообщить о случившемся бригадиру (портье, зав. корпусом) для своевременного составления акта на возмещение проживающим стоимости причиненного ущерба.

Прежде, чем уйти из номера, горничная проверяет работу электросветильников; телефона, радиоприемника, телевизора.

ПЗ № 20. Моделирование ситуации «Генеральная уборка в номере»

Цель: Закрепление теоретических знаний о сроках и порядке генеральной уборки в номерах гостиницы.

Роли:

- горничная,

- менеджер номерного фонда.

1. Согласно роли горничной необходимо смоделировать ситуацию в которой горничная проводит генеральную уборку в номерах.
2. Согласно роли менеджера номерного фонда необходимо создать график генеральной уборки номерного фонда гостиницы с наличием 50 номеров разных уровней.

Не реже одного раза в 7–10 дней производится генеральная уборка (*SpringCleaning*) жилой части гостиницы. Ее цель – охватить те объекты и места, на которые, как правило, не хватает времени во время ежедневной текущей уборки.

Во время генеральной уборки производятся работы по удалению пятен и пыли со стен, дверей, плинтусов, подвесных потолков. Производится протирка всевозможных указателей, табличек, светильников; прочищаются вентиляционные решетки. Осуществляется мытье окон с двух сторон, влажная обработка всех предметов мягкой мебели, размораживание холодильника и мини-бара, их мытье с дезинфицирующим средством до полного устранения посторонних запахов. Потолочные покрытия должны быть обработаны пылесосом со специальной насадкой либо протерты полувлажной "шубкой" на удлиненной ручке. К генеральной уборке относится также влажная уборка ковровых покрытий. Мытье окон в высококлассных отелях регулярно осуществляется специальными службами.

Во время генеральной уборки тщательно просматриваются матрасы и перинки кроватей. Недопустимы провалы в матрасах. Матрасы и перинки подвергаются тщательной чистке пылесосом. В ванной комнате промываются швы между кафельными плитками специальными парогенераторами. Благодаря такой обработке воздух в ванных комнатах становится более свежим.

Следующие крупные предметы комплектации номера должны подвергаться чистке с такой периодичностью:

- покрывала – по мере необходимости (по мерс загрязнения), но не реже четырех раз в год;
- одеяла – по мере необходимости, но не реже шести раз в год;
- шторы в комнате – по мере необходимости, но не реже одного раза в год;
- шторы в ванной – по мере необходимости, но не реже одного раза в месяц.

Один раз в квартал переворачивается ортопедический матрас.

Графики генеральной уборки номеров должны составляться руководителем АХС и вывешиваться в офисе. Горничные должны строго следовать графику генеральной уборки номерного фонда, а супервайзеры обязаны контролировать выполнение горничными работ по генеральной уборке помещений. В каждой АХС должен быть план в виде таблицы с указанием промежуточных и сезонных работ (стирка покрывал, подушек, влажная уборка ковролина, промывка вентиляционных решеток и вытяжек, стирка штор и покрывал и т.д.).

Отдельные гостиницы регулярно, через три месяца, несколько номеров по очереди закрывают на генеральную уборку и выводят полностью эти номера из эксплуатации на целый день. В течение этого дня проводятся мероприятия по косметическому ремонту номера (проверка всей электрики, подкраска стен и потолков, подклейка или полная замена обоев и т.д.). Генеральная уборка затрагивает такие объекты, как аквариумы (в тех

гостиницах, где они имеются), для обслуживания которых приглашаются, как правило, специалисты по договору.

ПЗ № 23. Порядок хранения, выдачи и использования служебных ключей.

Цель: Закрепление теоретических знаний о ведении ключевого хозяйства в гостинице.

Роли:

- горничная ночной смены,
- горничная дневной смены
- менеджер номерного фонда,
- супервайзер.

Ситуации требующие решения:

1. В отсутствие проживающего в его номер проникли посторонние лица, совершившие кражувещей. Кто присутствует при составлении акта о пропавших из номера вещах?
2. При проведении текущей уборки обнаружилось отсутствие нескольких полотенец изчисла тех, которыми укомплектована ванная комната в номере. Как следует поступить персоналу АХС в этой ситуации?
3. К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ на Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется и переживает. Горничная давно знает эту семью; они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед.
4. Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшего дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в номере ключ. Он обращается к горничной, убирающей соседний номер, с просьбой открыть дверь.
5. Пожилые супруги, покинув номер, вспоминают, что оставили на столе ключ, а самое главное – сердечные лекарства, без которых могут возникнуть серьезные проблемы со здоровьем. Они хотят, чтобы горничная открыла им номер.
6. Молодая девушка возвращается в номер после прогулки по магазинам. В руках дорогостоящая, хрупкая ваза. Она просит дежурную горничную своим ключом открыть ей дверь в номер.
7. Горничная перед ночным сервисом не обнаружила ключ от одного из номеров, при проверке номера дверь оказалась закрытой. Опишите ее действия.
8. Менеджер номерного фонда при проверке журнала выдачи ключей не обнаружил записи о ключе от номера Люкс. При проверке ключей так же не обнаружил ключа от этого номера.

ПЗ № 34. Техника безопасности при работе с химическими веществами.

Цель: Закрепление теоретических знаний о технике безопасности при работе с химическими веществами в гостинице.

Для всех химикатов, которые используются в гостинице, должны быть представлены "Информационные листы по безопасности материала", содержащие следующую информацию:

- химическая идентификация;
- название продукта;

- ингредиенты;
- физические данные;
- опасные компоненты;
- меры по оказанию первой помощи;
- время допустимого контакта с химикатами;
- опасные химические реакции;
- личная защитная экипировка;
- меры предосторожности против утечки или просыпания химиката;
- другая информация.

Выступая в роли менеджера гостиничного хозяйства составьте информационный лист на следующие химикаты по предложенному плану:

- средство для мытья и обработки санитарно-технического оборудования (оно же дезинфицирующее);
- средство для уборки стеклянных и зеркальных поверхностей;
- средство для удаления пыли и загрязнений с деревянных и синтетических поверхностей;
- средство для удаления загрязнений с кафельной плитки;
- освежители воздуха (всевозможные дезодорирующие препараты, средства для удаления табачного дыма, а также другие многочисленные средства для автоматизированной и ручной уборки.

ПЗ № 35. Техника безопасности при работе с электрооборудованием.

Цель: Закрепление теоретических знаний о технике безопасности при работе с электроприборами.

Выступая в роли менеджера гостиницы составьте инструкцию для использования электроприборов в гостиничном хозяйстве, составьте инструктаж по технике безопасности и проведите его с горничными, оформив его соответствующим образом.

Критерии оценки:

Отлично	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации
Хорошо	в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
Удовлетворительно	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
Неудовлетворительно	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Оценка сформированности компетенций

Компетенция не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень
0 баллов	1 балл	2 балла	3 балла
<i>Оценка</i>			
неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
ГБОУ ВО НГИЭУ
кафедра Сервис

Решение ситуационных задач.

ПЗ № 5. Правила поведения и стандарты работы горничной.

Цель: Закрепление теоретических знаний о правилах поведения и стандартах работы горничной.

1. Ситуационная задача: Расскажите и обоснуйте, как правильно поступить в данной ситуации: гость настаивает на влажной чистке костюма, который может быть подвергнут только химической обработке.

Ответ: попробовать убедить гостя в том, что костюм может испортиться при влажной чистки.

2. Ситуационная задача: Вы – старшая горничная. В соответствии с заявкой о пробудке, Вы позвонили ему в номер и, в соответствии с правилами, затем позвонили повторно через 10 минут. Однако, через 2 часа гость предъявляет претензии, что звонка не было. Ваши действия.

Ответ: Отправиться с гостем в службу приема и размещения, и показать гостю что все звонки фиксируются

3. Ситуационная задача: Вы разговариваете по телефону с руководством, разговор прерван. Кто должен перезвонить?

Ответ: Руководство

4. Ситуационная задача: Вы - старшая горничная. Вам звонит собеседник, который Вас знает, а Вы нет. Как правильно построить разговор в этой ситуации?

Ответ: Попросить собеседника представиться, задавать наводящие вопросы, проявлять инициативу со своей стороны

5. Ситуационная задача: Вы находитесь в гостиничном номере. Замечаете, что из-под двери идёт дым и дверь горячая. Ваши действия.

Ответ: Немедленно позвонить в службу приёма и размещения и сообщить администратору о пожаре

6. Ситуационная задача: Перед Вами руководством по телефону поставлена задача, выяснить что-либо. Вы узнали необходимую информацию. Кто кому должен позвонить?

Ответ: Сотрудник должен позвонить руководителю и сообщить о результатах.

7. Ситуационная задача: Вы - старшая горничная. В выездном номере обнаружена пропажа банного полотенца. Гость отказывается подписывать составленный акт. Ваши действия.

Ответ: Сообщить о проблеме администратору

8. Ситуационная задача: Вы - старшая горничная. Проживающий жалуется Вам на горничную, которая опять некачественно убралась у него в номере. Ваши действия.

Ответ: Проверить действительно ли номер убран некачественно, если выявлено что уборка была выполнена некачественно, пригласить горничную для повторной уборки.

9. Ситуационная задача: Вы – горничная. В жилом номере в ванной комнате полочка над раковиной перегружена личными вещами гостя, которые мешают при уборке. Порядок ваших действий.

Ответ: Переложить вещи на другую полку, протереть полку и аккуратно поставить все вещи на место.

10. Ситуационная задача: К Вам с просьбой обращается иностранный гость. В беседе Вы его плохо понимаете. Как же Вам выполнить его просьбу?

Ответ: Провести его в службу приема и размещения

11. Ситуационная задача: Гость попросил разбудить его в определённое время. На Ваши телефонные звонки в указанное время он не отвечает. Ваши действия.

Ответ: Надо подняться в номер и постучать

12. Ситуационная задача: Гость, проживающий в гостинице, не доволен качеством уборки номера. Ваши действия.

Ответ: Нужно пригласить горничную для повторной уборки, и разобраться почему номер был убран некачественно

13. Ситуационная задача: Вы – горничная, в жилом номере на письменном столе разбросаны бумаги гостя, мешающие уборке. Ваши действия.

Ответ: Не трогать их.

14. Ситуационная задача: Расскажите, как правильно поступить в данной ситуации. Гость, встретив Вас в коридоре гостиницы на жилом этаже, просит принести ему в номер вазу для цветов.

Ответ: Узнать в какой номер нужна ваза и принести ее гостю.

15. Ситуационная задача: Вы – старшая горничная. Невозможно определить по телефону, кто звонит (мужчина или женщина). Вы назвали мужчину женщиной и в процессе разговора поняли, что ошиблись. Будете ли Вы извиняться в процессе общения о допущенной ошибке?

Ответ: Да

16. Ситуационная задача: Вы – горничная. Производите уборку в номере, где проживают гости. На письменном столе лежит полбутерброда с сыром и яблоко. Ваши действия.

Ответ: Накрыть еду салфеткой и убрать в холодильник

17. Вы - горничная. Во время уборки гостиничного номера Вы обнаружили, что в ванной комнате не горит свет. Ваши действия.

Ответ: Нужно сообщить о проблеме старшей горничной

18. Ситуационная задача: Вы- горничная вечерней смены. Получив задание о подготовке номеров ко сну, Вы начинаете обход номеров. В первом же номере Вас встречает гость. Ваши действия.

Ответ: Извиниться, спросить можно ли убрать Ваш номер если гость отказывает, то повесить на дверь табличку «Вечернего сервиса» с указанием номера телефона горничной

19. Ситуационная задача: Вы – горничная. Зайдя по правилам в гостиничный номер для уборки, Вы видите спящего гостя. Ваши действия.

Ответ: Тихо выйти из номера и повесить табличку на дверь в какое время можно убрать номер.

20. Ситуационная задача: Вы - горничная. Зайдя в гостиничный номер для уборки, вы видите гостя, разговаривающего по телефону. Ваши действия.

Ответ: Извиниться, выйти из номера и зайти в номер через некоторое время

ПЗ № 15. Технология работы с оставленными и забытыми вещами.

Цель: Закрепление теоретических знаний о технологиях работы в гостиничном хозяйстве с оставленными или забытыми вещами.

1. Ситуационная задача: Вы – горничная. На жилом этаже к Вам обращается гость с просьбой открыть ему номер, в котором он проживает, вашим ключом. Ваши действия.

Ответ: Узнать где ключ, и проводит его в службу приема и размещения

2. Ситуационная задача: Расскажите, как Вы поступите в данной ситуации: Вы – горничная. В номере, из которого только что выехали гости, вы обнаружили забытый зонт.

Ответ: Отнести зонт администратору и они фиксирует вещь в журнале потерянных вещей

3. Ситуационная задача: Вы – старшая горничная. Проживающая в номере на Вашем этаже дома жалуется, что горничная во время уборки пользуется её духами. Ваши действия.

Ответ: Попросить предъявить доказательства, если они есть, то создаётся выговор горничной

4. Ситуационная задача: Расскажите, как Вы поступите в данной ситуации:

В номере, из которого уехали гости, вы обнаружили следующие продукты питания: открытый пакет молока, пачку печенья, коробку конфет.

Ответ: Выкинуть в мусорное ведро.

5. Ситуационная задача: Расскажите, как Вы поступите в ситуации:

Вы – горничная, проживающая в номе очень скандальная дама обвинила Вас в краже ее драгоценностей?

Ответ: Вызову менеджера номерного фонда для составления акта о пропаже драгоценностей и сотрудников полиции.

6. Ситуационная задача: Расскажите, как Вы поступите в ситуации:

Вы горничная ночной смены, при подготовке номера ко сну гость заявил, что Вы вовремя уборки номера днем переложили его бумаги так что он не может теперь найти нужные ему.

Ответ: Объясню, что его бумаги которые у него лежали на столе во время уборки днем вы попросили убрать самого гостя. После чего помогу найти необходимые бумаги.

7. Ситуационная задача: Расскажите, как Вы поступите в ситуации:

Вы горничная. Из сейфа в номере пропали важные документы составляющие коммерческую тайну, гость обвиняет во всем горничную, которая убирала днем номер и намерено подсмотрела код замка и воспользовалась отсутствием гостя, чтобы совершить кражу.

Ответ: Вызову менеджера номерного фонда для составления акта о пропаже документов и сотрудников полиции.

8. Ситуационная задача: Расскажите, как Вы поступите в ситуации:

Вы горничная. При проведении текущей уборки обнаружилось отсутствие нескольких полотенец из числа тех, которыми укомплектована ванная комната в номере. Как следует поступить персоналу АХС в этой ситуации?

Ответ: Составить акт пропажи полотенец из номера.

9. Ситуационная задача: Расскажите, как Вы поступите в ситуации:

Вы горничная, обнаружили в номере в ванной комнате дорогое кольцо лежащее на раковине.

Ответ: вызову менеджера номерного фонда, для составления акта.

10. Ситуационная задача: Расскажите, как Вы поступите в ситуации:

Вы менеджер номерного фонда, при проверке работы горничной обнаружили в номере после уборки его горничной сережку с драгоценным камнем рядом с кроватью.

Ответ: Составляется акт о находке, горничной проводившей уборку делается замечание о качестве ее уборки.

ПЗ № 21. Решение ситуационных задач. (по теме «Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде»)

Цель: закрепление теоретических знаний о порядке устранения технических неисправностей в номерном фонде.

1. Ситуационная задача: Расскажите, как Вы поступите в ситуации:
Вы горничная во время экспресс-уборки о которой вас попросил постоялец, выяснилось, что гость пытался открыть окно для проветривания комнаты и нечаянно уронил горшок с цветком на пол.

Ответ: после экспресс уборки сообщить о цветке в службу флористов (если такая имеется в гостинице, для замены цветка)

2. Ситуационная задача: Расскажите, как Вы поступите в ситуации:
Вы горничная, вовремя вечернего сервиса для удобства заправленной кровати включили прикроватный светильник, но он не включился.

Ответ: спрошу гостя о необходимости ему прикроватного освещения, если оно не нужно в данный момент то передам в техническую службу о необходимом ремонте утром.

3. Ситуационная задача: Расскажите, как Вы поступите в ситуации:
Вы горничная совершающая ежедневную уборку номера, в ходе которой при открытии крана в ванной комнате напором воды выбило кран.

Ответ: Перекрою воду на стояке в ванной комнате и немедленно о случившемся сообщу в техническую службу.

4. Ситуационная задача: Расскажите, как Вы поступите в ситуации:
Ситуационная задача: Гость звонит в гостиницу и утверждает, что оставил вещь в номере. В бланке потерянных вещей требуемая вещь не найдена. Гость настаивает на своем и просит возместить ущерб.

Ответ: провести проверку по заявлению гостя. Если выяснится факт кражи оставленной вещи, необходимо принять меры к горничной или иному персоналу гостиницы, совершившим кражу.

5. Ситуационная задача: Расскажите, как Вы поступите в ситуации:
Вы горничная. Представьте алгоритм действий для сотрудников, не имеющих возможности покинуть гостиничный номер при возникновении пожара. Составьте план эвакуации из данного номера.

6. Ситуационная задача: Расскажите, как Вы поступите в ситуации:
Вы - менеджер поэтажной службы. Во время проверки гостиничного номера Вы обнаружили, что в ванной комнате не горит свет. Алгоритм ваших действий.

Ответ: Немедленно сообщить о случившемся в техническую службу. Если заявка ранее не оставлена горничной, то привлечь горничную к ответственности за халатное отношение к работе.

7. Ситуационная задача: Расскажите, как Вы поступите в ситуации:
Вы горничная вечерней смены, вы оказываете услуги вечернего сервиса. Вы обнаружили, что в номере не комфортная температура. Проверив работу кондиционера вы обнаружили его неисправность. Опишите алгоритм ваших действий.

Ответ: Температура может быть комфортной для клиента, если его это не беспокоит то о неисправности сообщу в хозяйственную часть утром.

8. Ситуационная задача: Расскажите, как Вы поступите в ситуации:
Вы супервайзер ночной смены. К вам обращается гость с замечанием о том, что в его номере не работает электрочайник.

Ответ: Принесу гостю новый чайник, а неработающий отдам в хозяйственную службу.

9. Ситуационная задача: Расскажите, как Вы поступите в ситуации:
Вы супервайзер, к вам обращается постоянный гость с замечанием о том, что горячая вода в номере не достаточно горячая.

Ответ: Проверю сам температуру воды в кране постояльца, если она действительно не достаточно горячая сообщу об этом незамедлительно в хозяйственную службу. Если гостю необходимо душ принять сейчас, попрошу его это сделать, например, в свободном на сегодняшний день номере.

10. Ситуационная задача: Расскажите, как Вы поступите в ситуации:
Вы горничная убирающая ванную комнату номера. Вы обнаружили фен гостя включенным и расположенным рядом с наполненной ванной.

Ответ: Сделаю замечание гостю, предупрежу об ответственности за несоблюдение правил использования электроприборов.

ПЗ № 27 Ключевое хозяйство гостиницы.

Цель: Закрепить теоретический материал о организации ключевого хозяйства в гостинице.

1. Ситуационная задача: Пожилые супруги, покинув номер, вспоминают, что оставили на стол ключ. А самое главное - сердечные лекарства, без которых, в случае приступа, они просто не могут обойтись. Они хотят, чтобы горничная открыла им номер. Как должна поступить горничная в данной ситуации?
2. Ситуационная задача: 12 часов ночи. В гостиничном номере проживающие шумно справляют день рождения, мешая соседям. Алгоритм действий сотрудника.
3. Ситуационная задача: В номере, из которого только что выехали гости, горничная обнаружила забытый зонт. Представьте алгоритм ее действий.
4. Ситуационная задача: Гости, приехавшие с детьми разрешили им бегать по коридорам и этажам. В результате дети забыли, где живут, заблудились и начали плакать. Действия супервайзера в данной ситуации.

5. Ситуационная задача: Гость попросил вызвать такси на определенное время. Такси было вызвано, но в назначенное время гость не спустился и не поднял трубку в ответ на звонок. Поднявшиеся на этаж работники гостиницы увидели, что на двери висит табличка «небеспокоить». Представьте алгоритм действий сотрудника.
6. Ситуационная задача: Горничная обнаружила в выездном номере закрытый сейф. Действия сотрудника в данной ситуации.
7. Ситуационная задача: Гость, проживающий в гостинице, сдает на хранение портфель, который через два дня должен забрать представитель фирмы. Алгоритм действий сотрудника.
8. Ситуационная задача: Гость забыл свой код и обращается к вам за помощью, чтобы открыть мини-сейф в номере. Алгоритм ваших действий.
9. Ситуационная задача: Менеджер номерного фонда при осуществлении проверки работы горничных не обнаружил ключа от одного из номеров. Опишите алгоритм его действий.
10. Ситуационная задача: Вы начальник службы охраны, вам поручено содействовать в раскрытии кражи произошедшей в вашей гостинице. Следователь просит вас рассказать о том кто имеет доступ к ключам номеров гостиницы и как это контролируется?

Критерии оценки:

Отлично	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации
Хорошо	в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
Удовлетворительно	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
Неудовлетворительно	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Критерии оценки сформированности компетенций:

Компетенция не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень
0 баллов	1 балл	1,5 балла	2 балла
<i>Оценка</i>			
неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Нижегородский государственный инженерно-экономический
университет»**

Институт транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«28» августа 2019 г., протокол № 1
зав. кафедрой
Е. В. Ильичева

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ
МДК 05.02. Освоение должности портье

43.02.14 Гостиничное дело

квалификация: специалист по гостеприимству

Воротынец
2019

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)								
	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4	Тема 5	Тема 6	Тема 7	Тема 8	Тема 9
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам		+		+	+	+	+	+	+
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности		+		+	+	+	+	+	
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	+	+		+	+	+	+	+	
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами		+			+	+	+	+	+
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста		+		+	+	+	+	+	+
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения		+		+	+	+	+	+	+
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях		+			+	+	+	+	+
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности		+			+	+	+	+	+
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках		+	+	+	+	+	+	+	+
ПК-5.1. Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения		+	+	+	+	+	+	+	+

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций						
		Текущий контроль					Промеж уточная аттестация	Итого
		Решение ситуационных	Моделирование ситуации	Деловая игра	Практическое задание	Дискуссия	Экзамен	
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<i>Уметь:</i> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) <i>Знать:</i> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной области;	3	3	3			1	10
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<i>Уметь:</i> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска <i>Знать:</i> номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	4			4	2		10
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<i>Уметь:</i> планировать и реализовывать траектории профессионального развития и самообразования <i>Знать:</i> возможные траектории профессионального развития и самообразования				8	1	1	10
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<i>Уметь:</i> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности <i>Знать:</i> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности		4	4		2		10
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<i>Уметь:</i> грамотно излагать свои мысли; оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе <i>Знать:</i> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.	1	3	4		1	1	10
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию,	<i>Уметь:</i> проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих	1	4	4			1	10

демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения <i>Знать</i> : сущность понятий: гражданско-патриотическая позиция, общечеловеческие ценности, коррупция, антикоррупционное поведение;							
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<i>Уметь</i> : соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности); действовать в чрезвычайных ситуациях в соответствии с инструкциями <i>Знать</i> : правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения, правила действия в чрезвычайных ситуациях	4	3	3				10
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<i>Уметь</i> : применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение <i>Знать</i> : современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности		2	3	3	1	1	10
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<i>Уметь</i> : определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; использовать профессиональную документацию при выполнении функциональных обязанностей; <i>Знать</i> : номенклатуру и содержание актуальной нормативно-правовой документации; правила заполнения документов профессиональной направленности		3	3	3		1	10
ПК-5.1. Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	<i>иметь практический опыт в</i> : регистрации и размещении гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения; организации учета заказов гостей; регистрации выезда гостей <i>Уметь</i> : осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать заказы гостей на основные и дополнительные услуги; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения <i>Знать</i> : нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями в наличной и безналичной форме;	1	2	3	2	1	1	10

	принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров; правила хранения и выдачи багажа гостей; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей; требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;							

Критерии оценивания компетенций:

до 5 баллов – не сформирована компетенция;
от 5 до 6 баллов – начальный уровень сформированности;
от 7 до 8 баллов – базовый уровень сформированности;
от 9 до 10 баллов – продвинутый уровень сформированности.

№	Код контролируемой и наименования компетенции (или ее части)	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
1	ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<i>Студент не умеет:</i> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) <i>Студент не знает:</i> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной области	<i>Студент слабо умеет:</i> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) <i>Студент слабо знает:</i> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной области	<i>Студент хорошо умеет:</i> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) <i>Студент хорошо знает:</i> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной области	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) <i>Студент с высокой степенью научности и полноты демонстрирует знания по:</i> актуальному профессиональному и социальному контексту, в котором приходится работать и жить; основным источникам информации и ресурсам для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной области
	ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для	<i>Студент не умеет</i> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска;	<i>Студент слабо умеет:</i> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска;	<i>Студент хорошо умеет:</i> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации;	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать

	выполнения задач профессиональной деятельности	структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска <i>Студент не знает:</i> номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска <i>Студент слабо знает:</i> номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска <i>Студент хорошо знает:</i> номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска <i>Студент с высокой степенью научности и полноты демонстрирует знания по:</i> номенклатуре информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемам структурирования информации; форматам оформления результатов поиска информации
	ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<i>Студент не умеет</i> осуществлять расчеты с планировать и реализовывать траектории профессионального развития и самообразования <i>Студент не знает:</i> возможные траектории профессионального развития и самообразования	<i>Студент слабо умеет:</i> планировать и реализовывать траектории профессионального развития и самообразования <i>Студент слабо знает:</i> возможные траектории профессионального развития и самообразования	<i>Студент хорошо умеет:</i> планировать и реализовывать траектории профессионального развития и самообразования <i>Студент хорошо знает:</i> возможные траектории профессионального развития и самообразования	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> планировать и реализовывать траектории профессионального развития и самообразования <i>Студент с высокой степенью научности и полноты демонстрирует знания по:</i> возможным траекториям профессионального развития и самообразования
	ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<i>Студент не умеет:</i> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности <i>Студент не знает:</i> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	<i>Студент слабо умеет:</i> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности <i>Студент слабо знает:</i> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	<i>Студент хорошо умеет:</i> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности <i>Студент хорошо знает:</i> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности <i>Студент с высокой степенью научности и полноты демонстрирует знания по:</i> психологическим основам деятельности коллектива, психологическим особенностям личности
	ОК 5. Осуществлять	<i>Студент не умеет:</i> грамотно излагать свои	<i>Студент слабо умеет:</i> грамотно излагать свои	<i>Студент хорошо умеет:</i> грамотно	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i>

	ь устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	мысли; оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе <i>Студент не знает:</i> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.	мысли; оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе <i>Студент слабо знает:</i> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.	излагать свои мысли; оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе <i>Студент хорошо знает:</i> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.	грамотно излагать свои мысли; оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе <i>Студент с высокой степенью научности и полноты демонстрирует знания по:</i> особенностям социального и культурного контекста; правилам оформления документов и построения устных сообщений.
	ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения <i>Студент не знает:</i> сущность понятий: гражданско-патриотическая позиция, общечеловеческие ценности, коррупция, антикоррупционное поведение	<i>Студент не умеет:</i> проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения <i>Студент не знает:</i> сущность понятий: гражданско-патриотическая позиция, общечеловеческие ценности, коррупция, антикоррупционное поведение	<i>Студент слабо умеет:</i> проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения <i>Студент слабо знает:</i> сущность понятий: гражданско-патриотическая позиция, общечеловеческие ценности, коррупция, антикоррупционное поведение	<i>Студент хорошо умеет:</i> проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения <i>Студент хорошо знает:</i> сущность понятий: гражданско-патриотическая позиция, общечеловеческие ценности, коррупция, антикоррупционное поведение	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения <i>Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит знания:</i> сущности понятий: гражданско-патриотическая позиция, общечеловеческие ценности, коррупция, антикоррупционное поведение
	ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<i>Студент не умеет:</i> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности); действовать в чрезвычайных ситуациях в соответствии с инструкциями <i>Студент не знает:</i> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; пути	<i>Студент не умеет:</i> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности); действовать в чрезвычайных ситуациях в соответствии с инструкциями <i>Студент слабо знает:</i> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; пути	<i>Студент хорошо умеет:</i> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности); действовать в чрезвычайных ситуациях в соответствии с инструкциями <i>Студент хорошо знает:</i> правила экологической безопасности при ведении	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности); действовать в чрезвычайных ситуациях в соответствии с инструкциями <i>Студент с высокой степенью научности и полноты демонстрирует знания:</i> правил экологической безопасности при

		обеспечения ресурсосбережения, правила действия в чрезвычайных ситуациях	обеспечения ресурсосбережения, правила действия в чрезвычайных ситуациях	профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения, правила действия в чрезвычайных ситуациях	ведении профессиональной деятельности; путей обеспечения ресурсосбережения, правил действия в чрезвычайных ситуациях
	ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<i>Студент не умеет:</i> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение <i>Студент не знает:</i> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	<i>Студент слабо умеет:</i> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение <i>Студент слабо знает:</i> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	<i>Студент хорошо умеет:</i> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение <i>Студент хорошо знает:</i> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение <i>Студент с высокой степенью научности и полноты демонстрирует знания:</i> современных средств и устройств информатизации; порядка их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
	ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<i>Студент не умеет определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; использовать профессиональную документацию при выполнении функциональных обязанностей</i> <i>Студент не знает:</i> номенклатуру и содержание актуальной нормативно-правовой документации; правила заполнения документов профессиональной направленности	<i>Студент слабо умеет:</i> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; использовать профессиональную документацию при выполнении функциональных обязанностей <i>Студент слабо знает:</i> номенклатуру и содержание актуальной нормативно-правовой документации; правила заполнения документов профессиональной направленности	<i>Студент хорошо умеет:</i> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; использовать профессиональную документацию при выполнении функциональных обязанностей <i>Студент хорошо знает:</i> номенклатуру и содержание актуальной нормативно-правовой документации; правила заполнения документов профессиональной направленности	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; использовать профессиональную документацию при выполнении функциональных обязанностей <i>Студент с высокой степенью научности и полноты демонстрирует знания:</i> номенклатуры и содержания актуальной нормативно-правовой документации; правил заполнения документов профессиональной направленности
	ПК-5.1. Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного	<i>Студент не умеет:</i> осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием	<i>Студент слабо умеет:</i> осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием	<i>Студент хорошо умеет:</i> осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием

		хранения и выдачи багажа гостей; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей; требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	хранения и выдачи багажа гостей; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей; требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров; правила хранения и выдачи багажа гостей; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей; требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	номеров; правилам хранения и выдачи багажа гостей; основам этики, этикета и психологии обслуживания гостей; требованиям охраны труда; основам охраны здоровья, санитарии и гигиены

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра Сервис

Комплект вопросов для проведения экзамена

1. Перечислите основные службы гостиницы и их основные функции.
2. Какие услуги являются основными для гостиничного предприятия? Перечислите возможные дополнительные услуги в гостинице
3. Каковы основные этапы процесса обслуживания гостей гостиничного комплекса?
4. Какие нормативные документы, регламентирующие предоставление гостиничных услуг в РФ Вы знаете?
5. Какие требования предъявляются к внешнему виду портье?
6. Какими профессиональными качествами должен обладать портье?
7. Какая внутриорганизационная документация обязательна для ознакомления при приеме на работу?
8. Перечислите функциональные обязанности портье
9. Расскажите о структуре и содержании должностной инструкции портье
10. Перечислите правила ведения телефонных переговоров.
11. Какие правила необходимо соблюдать при ведении деловой переписки?
12. Расскажите об организации рабочего места портье.
13. Какие документы использует портье в своей работе?
14. Какие программные комплексы использует портье в своей работе?
15. Какие категории гостиниц предусмотрены в РФ? Какова процедура присвоения категории гостинице?
16. Какова процедура регистрации в гостинице российских граждан?
17. Какова процедура регистрации в гостинице иностранных граждан?
18. Расскажите об информировании гостей о дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
19. Какова процедура выезда гостя. Какие расчетные операции производит портье при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения.
20. Какие документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе оформляются портье.
21. Расскажите о правилах хранения и выдачи багажа.
22. Каковы правила поведения портье при возникновении экстраординарных ситуаций?
23. Каковы правила поведения портье при возникновении конфликтных ситуаций?
24. Каковы правила регистрации и дальнейшей работы с письменной жалобой гостя?
25. Какие угрозы безопасности проживающих и персонала гостиницы Вы знаете? Каковы правила поведения портье при возникновении чрезвычайной ситуации

Комплект заданий для проведения экзамена

1. Заполните бланк «Бронирование». Запрос: бронирование с 15 по 19 августа на 2 человека, один из которых ребенок 13 лет, питание – двухразовое. Регистрационные данные придумать самостоятельно
2. Заполните бланк «Бронирование». Запрос: бронирование с 25 августа по 1 сентября на 3 человека, один из которых ребенок 2 лет, питание – трехразовое. Регистрационные данные придумать самостоятельно
3. Заполните бланки «Анкета гостя» и «Карта гостя». Данные для регистрации: 1 гость, паспорт РФ, проживание с 12 по 28 июля, питание – только завтрак, комната № 344

4. Заполните бланки «Анкета гостя» и «Карта гостя». Данные для регистрации: 2 гостя, паспорта РФ, проживание с 28 июля по 5 августа, питание – двухразовое, комната № 15
5. Заполните бланк «Счет» без разделения услуг. Данные для заполнения: проживание с 15 по 19 августа, 2 человека, один из которых ребенок 13 лет, питание – двухразовое, пользовались мини-баром – 2 позиции.
6. Заполните бланк «Счет» с разделением услуг. Данные для заполнения: проживание с 25 августа по 1 сентября на 3 человека, один из которых ребенок 2 лет, питание – трехразовое, пользовались мини-баром – 3 позиции, заказывали ужин в номер.
7. Решите ситуационную задачу: Иванов П.П. позвонил в гостиницу, чтобы забронировать номер. Трубку взял новый работник, который проходил стажировку. Портье-стажер заполнил заявку на бронирование, отметил в «шахматке» период проживания гостя, и остался доволен выполнением своих обязанностей. Однако наставник сказал, что стажер не закончил процедуру бронирования, и договор между заказчиком и исполнителем считается незаключенным. Что необходимо сделать портье-стажеру, чтобы исправить ситуацию? Аргументируйте свой ответ.
8. Решите ситуационную задачу: В гостиницу заселяется женщина с ребенком 5 лет. На основании каких документов портье может заселить гостей? Аргументируйте свой ответ.
9. Решите ситуационную задачу: В гостиницу заселяется подросток 16 лет. На основании каких документов портье может заселить гостя? Аргументируйте свой ответ.
10. Решите ситуационную задачу: В гостиницу заселяются мужчина и подросток 16 лет. На основании каких документов портье может заселить гостей? Аргументируйте свой ответ.
11. Решите ситуационную задачу: В гостиницу прибыл известный человек, который уже не раз бывал в этой гостинице и его данные внесены в компьютерную систему. При госте не оказалось паспорта, он попросту забыл его дома. Может ли портье заселить этого гостя? Аргументируйте свой ответ.
12. Решите ситуационную задачу: При выезде из номера гость выражает портье свое недовольство по поводу проживания в гостинице. Как должен вести себя портье в этой ситуации?
13. Решите ситуационную задачу: На стойку регистрации обращается проживающий в гостинице гость и сообщает, что в номере не работает телевизор. Каковы действия портье?
14. Решите ситуационную задачу: Гость прибыл во время, указанное в правилах гостиницы, но номер еще не готов к заселению. Гость ждать не может и требует предоставления условий для заселения. Свободных номеров необходимой категории в гостинице нет. Каковы действия портье?
15. Решите ситуационную задачу: На ресепшн звонит человек, представляется сотрудником правоохранительных органов и требует предоставить ему сведения о гражданине, проживающем в гостинице. Каковы действия портье?
16. Решите ситуационную задачу: К портье обращается женщина, которая говорит, что она является супругой одного из гостей. Называет данные гостя, предъявляет свой паспорт и просит соединить её с гостем. Каковы действия портье?
17. Решите ситуационную задачу: В холле на диване уснул пьяный гость, он громко храпит. Каковы действия портье?
18. Решите ситуационную задачу: В гостиницу заселяется гость с ограниченными возможностями без сопровождающего лица. Портье гостиницы видит, что ему необходима помощь. Каким образом должен действовать портье?

19. Решите ситуационную задачу: На стойку администратора обращается гость, который жалуется на качество уборки номера. Каков порядок действий портье?
20. Решите ситуационную задачу: В гостиницу «Лазурный берег»**** г –жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена по предварительной брони в 2-х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 14.00., период проживания 5 суток. В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2-х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта. Портье, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г-жа Морозова. Портье отказал клиенту в размещении. Правильно ли поступил портье? Каковы правила разрешения данной ситуации?
21. Решите ситуационную задачу: Вы администратор на стойке, к вам подходит совершенно разъяренный посетитель и начинает предъявлять претензии, причем в 90% этих его неурядиц ни вы, ни тем более отель вообще не виноват. Каковы правила действия в данной ситуации?
22. Решите ситуационную задачу: Группа туристов заехала в 20.00 часов, а выехала по истечении трех суток в 18.00 часов местного времени. Каким образом будет произведена оплата за проживание в течение всего периода, если принять за расчетный час 12.00?
23. Решите ситуационную задачу: Имеет ли гость право требовать уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после его поселения в гостинице перестал работать кондиционер? Обоснуйте свой ответ. Перечислите возможные варианты решения указанной проблемы.
24. Напишите ответ на претензию гостя: «Вчера, 05.01.2019 г. снимал учуженный двухместный номер. При заселении горничная спросила, а вы на сутки??? Уже первый звонок. В номере, как только решили повесить одежду в шкаф, обнаружил 2 презерватива на полочке, отличный сервис. Пол грязный. На батарее под окном подтеки грязи, сушили видимо обувь. Шторы в пятнах. В тумбочке при кровати обломки крючка от штор и половина, верхняя, от ампулы 0_о. По всем углам грязь. Спали, в общем, не раздеваясь»
25. Напишите ответ на претензию гостя: «Гостиница не впечатлила. Ужасный запах тухлятины, пыли, всё старое, нет личного душа и туалета, хотя мы бронировали номер с личным душем и туалетом. В общем, не очень понравилось. Завтрак был нормальный: омлет, персик, шоколадка и кофе/сок. Долго жить там не по себе, хорошо, что мы так только поспали и всё, а остальное время гуляли на празднике День города. А так персонал доброжелательный. Кстати, дверь от комнатки закрывалась и открывалась очень плохо, только мой парень мог правильно открыть и закрыть. Вышло, кстати, всё это не дешево. Как я помню - 3600 рублей на двоих маленькая комната на одну ночь. С двухэтажной кроватью. Кошмар»

Оценка сформированности компетенций

Оценка по пятибалльной шкале	ОК 1, ОК 3, ОК 5, ОК 6, ОК 9, ОК 10, ПК 5.1	Результат
Отлично	1 балл	выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логично его излагающему, в ответе которого тесно связываются теория с практикой. Практическое задание выполнено полностью и без ошибок, студент аргументирует свои действия, отвечает на вопросы преподавателя
Хорошо	0,7 балла	выставляется твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающему его, не допускающему существенных ошибок в ответе на вопрос. В ответе студента связывается теория и практика. Практическое задание выполнено полностью, допущены

		ошибки, которые студент исправляет самостоятельно; студент обосновывает свои действия, отвечает на вопросы преподавателя
Удовлетворительно	0,5 балла	выставляется студенту, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность изложения программного материала. Практическое задание выполнено с ошибками или не полностью (более чем на 50%), студент исправляет ошибки с помощью преподавателя, обосновывает свои действия
Неудовлетворительно	0 баллов	выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большим затруднением формулирует ответы на вопросы. Практическое задание не выполнено или выполнено менее чем на 50%, студент не может обосновать свой ответ

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра Сервис

Моделирование ситуации

Тема 2. Функциональные обязанности портье (ПЗ № 8-9)

1. Тема: Правила ведения телефонных переговоров. Бронирование по телефону
2. Моделируемая ситуация: Клиент звонит в гостиницу, чтобы забронировать номер в гостинице
3. Роли: портье, клиент
4. Ожидаемый результат: сформированность умения общаться с клиентом по телефону (выполнения стандартов), бронирования номера в гостинице (выполнения алгоритма бронирования), заполнения заявок на бронирование (на бумажном носителе и электронно)

Тема 6. Информирование гостей об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса (ПЗ 30-31)

1. Тема: Информирование гостя об услугах, предоставляемых гостиницей
2. Моделируемая ситуация: Гость, проживающий в отеле, обращается к портье с просьбой рассказать о том, где в гостинице он может провести время (позаниматься спортом, поужинать, поработать и т.д).
3. Роли: портье, гость
4. Ожидаемый результат: сформированность способности к работе с потребителем в контактной зоне, умения предоставлять дополнительную информацию об услугах отеля

Тема 7. Информирование гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения (ПЗ № 35-36)

1. Тема: Предоставление туристической информации по запросу гостя
2. Моделируемая ситуация: Гость, проживающий в отеле, обращается к портье с просьбой рассказать о том, какие места (достопримечательности, детские развлечения, организации питания, необычные места) он может посетить в городе, где находится отель
3. Роли: портье, гость
4. Ожидаемый результат: сформированность способности к работе с потребителем в контактной зоне, умения предоставлять туристическую информацию

Оценка сформированности компетенций

Оценка по пятибалльной шкале	ОК 4, ОК 6	ОК 1, ОК 5, ОК 7, ОК 10	ОК 9, ПК 5.1	Результат
Отлично	4 балла	3 балла	2 балла	Студент легко общается с потребителем, не допускает ошибок при обслуживании, предоставляет полную и достоверную информацию, легко находит выход из ситуации, умело организует персонал для выполнения задания, правильно оформляет документацию
Хорошо	3 балла	2,3 балла	1,5 балла	Студент общается с потребителем, не нарушает технологию обслуживания, предоставляет информацию потребителю, находит выход из ситуации, организует персонал для выполнения задания. При выполнении заданий допускает ошибки, не влияющие на ход выполнения задания, правильно оформляет документацию
Удовлетворительно	2 балла	1,5 балла	1 балл	Студент, общаясь с потребителем, допускает ошибки в технологии обслуживания, но находит выход из ситуации, допускает неточности или незначительные ошибки в организации персонала для выполнения задания. Допускает ошибки в оформлении документации

Неудовлетворительно	0 баллов	0 баллов	0 баллов	Студент допустил грубые ошибки при обслуживании гостя (нарушил технологию обслуживания), не смог разрешить ситуацию, не оказал помощи гостю (или не организовал другой персонал для решения проблемы), неправильно оформил документацию

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра Сервис

Деловая игра

Тема 5. Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса (ПЗ 26-27)

1. Тема: «Встреча и регистрация гостя»
2. Концепция игры: моделируется реальная ситуация в гостинице – встреча и регистрация гостя; разыгрываются различные ситуации (регистрация по предварительному бронированию, регистрация от стойки, регистрация иностранного гражданина, регистрация туристской группы). Администратор принимает гостя и регистрирует его с использованием программного обеспечения
3. Роли: администратор гостиницы, гость (и)
4. Ожидаемый результат: сформированность способности к работе с потребителем в контактной зоне, умения встречать и регистрировать гостя, применять специализированное программное обеспечение.

Тема 8. Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе (ПЗ 39-40)

1. Тема: Оказание помощи гостю в процессе проживания
2. Концепция игры: моделируется реальная ситуация в гостинице – гость просит помощи у администратора; разыгрываются различные ситуации (в номере сломалось оборудование, гость хочет заказать платную услугу, получить информацию). Администратор оказывает помощь гостю.
3. Роли: администратор гостиницы, гость
4. Ожидаемый результат: сформированность способности к работе с потребителем в контактной зоне, умения оказывать помощь гостю в процессе проживания

Тема 9. Организация выезда гостей из гостиничного комплекса (ПЗ 50-51)

1. Тема: Выезд гостя
2. Концепция игры: моделируется реальная ситуация в гостинице – выезд гостя и осуществление расчета. Администратор осуществляет оформление документов и расчет с гостем при его выезде и гостиницы с применением программного обеспечения
3. Роли: администратор гостиницы, гость
4. Ожидаемый результат: сформированность способности к работе с потребителем в контактной зоне, умения оформлять выезд гостя, применять специализированное программное обеспечение.

Оценка сформированности компетенций

Оценка по пятибалльной шкале	ОК 4, ОК 5, ОК 6	ОК 1, ОК 7, ОК 9, ОК 10, ПК 5.1	Результат
Отлично	4 балла	3 балла	Студент легко общается с потребителем, не допускает ошибок при обслуживании, предоставляет полную и достоверную информацию, легко находит выход из ситуации, умело организывает персонал для выполнения задания, правильно оформляет документацию
Хорошо	3 балла	2,3 балла	Студент общается с потребителем, не нарушает технологию обслуживания, предоставляет информацию потребителю, находит выход из ситуации, организует персонал для выполнения задания. При выполнении заданий допускает ошибки, не влияющие на ход выполнения задания, правильно оформляет документацию
Удовлетворительно	2 балла	1,5 балла	Студент, общаясь с потребителем, допускает ошибки в технологии обслуживания, но находит выход из ситуации, допускает неточности или незначительные ошибки в организации персонала для выполнения задания. Допускает ошибки в оформлении документации

Неудовлетворительно	0 баллов	0 баллов	Студент во время деловой игры допустил грубые ошибки при обслуживании гостя (нарушил технологию обслуживания), не смог разрешить ситуацию, не оказал помощи гостю (или не организовал другой персонал для решения проблемы), неправильно оформил документацию

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра Сервис

Решение ситуационных задач

Тема 4. Нормативно-правовая база предоставления гостиничных услуг в РФ (ПЗ № 19)

1. Гость прибыл во время, указанное в правилах гостиницы, но номер еще не готов к заселению. Гость ждать не может и требует предоставления условий для заселения. Свободных номеров необходимой категории в гостинице нет. Описать действия администратора для разрешения данной проблемной ситуации
2. В номере в качестве услуг предоставлены мини-бар и междугородний телефон. При заселении гостю предлагают внести аванс за пользование этими услугами. Ссылаясь на правила гостиницы. Гость отказывается вносить аванс, желая оплачивать эти услуги по факту. Гость требует сохранить ему возможность пользоваться этими услугами. Описать действия администратора для разрешения данной проблемной ситуации
3. При заселении в гостиницу гость отказывается платить за завтраки, ссылаясь на то, что не будет пользоваться этой услугой при этом по правилам предоставления услуг в данной гостинице завтрак не входит в стоимость проживания. Описать действия администратора для разрешения данной проблемной ситуации
4. Турист зарегистрировался в гостинице в 23 часа 1 сентября, выбыл в 7 часов утра 2 сентября. Расчетный час – 12 часов. Определить, за какой срок проживания с него должна быть взыскана оплата согласно правилам оказания гостиничных услуг РФ.
5. Решите ситуационную задачу: В гостиницу заселяется женщина с ребенком 5 лет. На основании каких документов портье может заселить гостей? Аргументируйте свой ответ.
6. Решите ситуационную задачу: В гостиницу заселяется подросток 16 лет. На основании каких документов портье может заселить гостя? Аргументируйте свой ответ.
7. Решите ситуационную задачу: В гостиницу заселяются мужчина и подросток 16 лет. На основании каких документов портье может заселить гостей? Аргументируйте свой ответ.
8. Решите ситуационную задачу: В гостиницу прибыл известный человек, который уже не раз бывал в этой гостинице и его данные внесены в компьютерную систему. При госте не оказалось паспорта, он попросту забыл его дома. Может ли портье заселить этого гостя? Аргументируйте свой ответ.

Тема 2. Функциональные обязанности портье, (ПЗ № 11)

1. В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратилась посетительница. Посетительница заявляет, что пришла к своему мужу г. Иванову. Спрашивает, в каком номере тот живет и как туда пройти. Каковы действия администратора гостиницы
2. Напишите письменный ответ на претензию гостя. Текст претензии: «Заехали почти случайно начитавшись чужих видимым липовых отзывов. Взяли апартаменты на одну ночь. Было холодно, вода теплая, негорячая, напор слабый, все скрипит-. Полы, лестницы. Из щелей дует. Тапочки пришлось просить. На кухне есть соль, но нет никаких как часто, сахара. В гораздо более скромных гостиницах минимальный набор обычно бывает в номере. Розетки по одной в спальне. То телефон заряжай, тол и лампу включай. Звукоизоляции вообще никакой. В туалете (совмещённый санузел) нет вытяжки и освежителя, пахнет затхлостью. Полы кривые и шатаются. Ужас! Завтрака нет вообще никакого, притом, что окружающие кафе работают с 10»
3. Напишите письменный ответ на претензию гостя. Текст претензии: «Отель для новогодних каникул выбирала тщательно, изучала отзывы, а оставшиеся вопросы уточняла напрямую в

отелях. Парадная дверь под вывеской всегда "гостеприимно" заперта. Надо звонить, кажется, три раза, и ждать с сумками под дверью, пока появится кто-то из хозяев. Зато калитка правее всегда открыта. Уверена, местные прекрасно об этом знают, так что ощущения безопасности никакого. Отдельно скажу о волновавшем меня вопросе температуры в номере. Нас заверили, что в номерах тепло. В номере действительно было тепло - несмотря на сквозняки из щелей в углах, батареи жарят на совесть. Но в ванной был такой холод, что я не могла принять душ. Ездили с годовалым ребёнком, каждое мытьё было со слезами»

4. Напишите письменный ответ на претензию гостя. Текст претензии: «Испорченный отдых. Очень, очень не рекомендую. Гостиница расположена недалеко от центра города, подъезд по убитой дороге, рядом с сожженным домом, так что вид рядом с отелем вообще не живописный. Жили в большом доме выходные. Внутри дома пахнет старостью и пылью, дом не промытый, под кроватями не пыль, а даже многомесячная грязь, некоторые стулья поломаны и скреплены на проволоку, посуда треснутая, отколотая, все отваливается. Дом очень холодный иногда приходилось сидеть в куртках, на просьбу сделать потеплее, было заявлено хозяевами что вроде и так тепло. Одеял не хватало, на кровать на 2 человека- 1 полутероспальное одеяло, на просьбу дать еще, за дополнительные деньги(, разуваться нескольким семьям было предложено в очень очень узком и холодном предбаннике без места куда было можно сесть, а те кто не разулся, должны были ждать на улице(, и это на фоне приятного антуража: расписная мебель и пол. Завтраки из 2х блюд, без изысков плюс кусок хлеба, кусочек масла и сыра. Причем разнообразить можно было только по сильному требованию(, так как не все едят омлет(. В довершении всего, когда хозяевам были указаны на небольшие проблемы, они назвали гостей сумасшедшими, сильно ругались и оскорбляли за то, что дом был не прибран, постели не заправлены, посуда не помыта, и это почти за 30 тыс за 2 дня»

5. В холле на диване уснул пьяный гость, он громко храпит. Каковы действия портье?

6. В гостиницу заселяется гость с ограниченными возможностями без сопровождающего лица. Портье гостиницы видит, что ему необходима помощь. Каким образом должен действовать портье?

7. Заполните бланк «Бронирование». Запрос: бронирование с 20 по 23 августа на 3 человека, один из которых ребенок 3 лет, питание – трехразовое. Регистрационные данные придумать самостоятельно

8. Заполните бланк «Бронирование». Запрос: бронирование с 20 по 23 августа на 2 человека, пожелание – номер с двухспальной кроватью, питание – только завтрак. Регистрационные данные придумать самостоятельно

Тема 8. Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе (ПЗ № 41) Решение ситуационных задач «Конфликтные ситуации»

1. Вы администратор гостиницы и приняли заказ на одну из дополнительных платных услуг. Эту услугу оказывает сторонняя организация. После исполнения заказа к Вам обращается гость с претензией, что услуга оказана несвоевременно и некачественно. Причем, гость возмущен и не стесняется в выражениях. Ваши действия?

2. Гость оплатил услуги прачечной. Ему уже час назад должны были доставить заказ. Гость обращается на ресепшен для разрешения данной ситуации. Каковы Ваши действия?

3. Вы администратор гостиницы. Гость заказал ужин в номер. К назначенному времени ужин не был доставлен. Гость обращается к Вам. Ваши действия? После ужина, гость спускается на стойку ресепшн, чтобы написать письменную претензию. Гость выражает свой гнев нецензурной бранью. Ваши действия?

4. Группа туристов заехала в отель. В процессе регистрации выясняется, что проводится смена канализационной системы на одном из этажей отеля. В итоге вместо двухместных номеров, которые обещаны турфирмой по договору с гостиницей, гостям предложено размещение в трехместных. Руководитель группы недоволен. Ваши действия, как портье?

5. Вы портье в гостинице 5*. На стойку ресепшн обращается гость с претензией: после посещения ресторана у гостя появилась аллергическая реакция на один из продуктов. Гость утверждает, что он обратился самостоятельно в платную клинику (показывает справку и счет) и требует возместить расходы. Ваши действия?
6. В номере не работает Интернет. У гостя назначен важный разговор по скайпу, который должен начаться через 10 минут, и клиент только что узнал, что связи нет. Он звонит на ресепшн в панике, требуя немедленно что-то сделать, эмоционально и не в самых приятных выражениях описывая, что он думает о соотношении цены и качества в вашем отеле. Ваши действия?
7. Вы администратор на стойке ресепшн, к вам подходит совершенно разъяренный посетитель и начинает выговаривать претензии, причем в 90% этих его неурядиц ни вы ни тем более отель вообще не виноват. Опишите что вы будете делать и объясните почему именно вы так поступаете.
8. Гость обращается на стойку ресепшн с проблемой: Жена решила отдать в прачечную несколько вещей, нашла в номере специальные пакеты, на которых было написано Laundry, сложила в них вещи и оставила на кровати. Пришли в обед, номера убраны, вещей нет. Прошло уже несколько дней, а вещей еще нет. Вы выясняете, что вещи в прачечную так и не поступили. Каковы Ваши дальнейшие действия?

Тема 8. Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе (ПЗ № 44) Решение ситуационных задач «Поведение в чрезвычайных ситуациях»

1. К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.
2. Вы портье гостиницы. Гость рассказывает Вам о сумке, которая стоит в холле, высказывает опасения. Каковы Ваши действия в этой ситуации
3. Вы портье гостиницы. Работая за стойкой, Вы замечаете дым из одного из служебных помещений. Ваши действия?
4. Вы администратор гостиницы. Поступает звонок о бомбе, заложенной в гостинице. Ваши действия?
5. Вы портье гостиницы. На стойку ресепшн обращается гость и жалуется на плохое самочувствие, утверждает, что это происходит вследствие посещения ресторана гостиницы. Ваши действия?
6. К Вам на стойку администратора обращается гость, который утверждает, что проживает в гостинице и потерял ключ. Документов у него при себе нет, они, якобы, находятся в номере. Ваши действия?
7. В холле гостиницы человек падает в обморок. Ваши действия?

Оценка сформированности компетенций

Оценка по пятибалльной шкале	ОК 2, ОК 7	ОК 1	ОК 5, ОК 6, ПК 5.1	Результат
Отлично	4 балла	3 балла	1 балл	Задача решена правильно, рассмотрены все возможные варианты, студент аргументирует свой ответ
Хорошо	3 балла	2,3 балла	0,7 балла	Задача решена правильно, студент затрудняется при объяснении своего выбора (или рассмотрены не все варианты), в ответах на дополнительные вопросы допускает неточности
Удовлетворительно	2 балла	1,5 балла	0,5 балла	Задача решена с ошибками, студент затрудняется при объяснении своего выбора (или рассмотрены не все

				варианты), студент допускает ошибки или неправильно отвечает на дополнительные вопросы
Неудовлетворительно	0 баллов	0 баллов	0 баллов	Задача решена неверно, студент не знает, как объяснить свое решение, не отвечает на дополнительные и уточняющие вопросы

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра Сервис

Вопросы для подготовки к дискуссии

Тема 2. Функциональные обязанности портье

ПЗ № 7 Соблюдение норм и правил профессионального поведения и общения

1. Современные этические принципы делового поведения
2. Этические обязанности руководителей
3. Этические принципы подчиненного
4. Корпоративная культура и корпоративная этика
5. Применение речевых стандартов в работе портье
6. Жесты, позы и манеры портье
7. Стандарты общения по телефону

Оценка сформированности компетенций

Оценка по пятибалльной шкале	ОК 2, ОК 4	ОК 3, ОК 5, ОК 9, ПК 5.1	Критерии оценки
Отлично	2 балла	1 балл	Студент выступает с проблемным вопросом. Высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы оппонентов. Демонстрирует предварительную информационную готовность к обсуждению. Грамотно и четко формулирует вопросы к выступающему
Хорошо	1,5 балла	0,7 балла	Студент выступает с проблемным вопросом. Высказывает собственное суждение по вопросу, отвечает на вопросы оппонентов, не всегда аргументируя свой ответ. Демонстрирует предварительную информационную готовность к обсуждению. Грамотно формулирует вопросы к выступающему
Удовлетворительно	1 балл	0,5 балла	Студент выступает с проблемным вопросом, при этом выступление содержит неполную информацию. Студент высказывает собственное суждение по вопросу, не аргументируя его. Демонстрирует недостаточную предварительную информационную готовность к обсуждению.
Неудовлетворительно	0 баллов	0 баллов	Студент не выступает с проблемным вопросом (не подготовил его). Не высказывает собственное суждение по вопросу. Не участвует в обсуждении

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра Сервис

Практические задания

Тема 1. Требования, предъявляемые к соискателю на должность «портье»

ПЗ 4. Написание резюме соискателя на должность администратора гостиницы, используя профессиональный стандарт (ПС)

Задание:

1. Выписать из ПС навыки, необходимые для работы в должности портье
2. Выписать из ПС уровень образования соискателя на должность портье
3. Написать профессиональные качества, которыми должен обладать портье
4. Написать личные качества, которыми должен обладать портье
5. На основании выполненных заданий и профессионального стандарта написать резюме соискателя на должность портье

Тема 3. Организация рабочего места портье

ПЗ 14. Применение стандартных программных комплексов в работе портье

Задание:

1. Создать в MS Word коммерческое предложение для организации, сотрудники которой постоянно проживают в гостинице, находясь в командировке. Коммерческое предложение оформит на фирменном угловом бланке гостиницы.
2. В MS PowerPoint оформить поздравительную открытку «С Днем рождения» для поздравления гостей. Открытка должна содержать логотип и название гостиницы, оформлена с использованием корпоративных цветов организации

ПЗ 15. Применение специализированных программных комплексов в работе портье

Задание:

1. Изучить документ «База отель ОКА», ответить на вопрос «Какой документ расположен в каждой из вкладок, каково его назначение?»
2. Заполнить вкладки Reservation form, Guest Registration Form, Invoice Original, используя информацию в других вкладках

Тема 4. Нормативно-правовая база предоставления гостиничных услуг в РФ

ПЗ 16. Порядок классификации гостиниц и других средств размещения

Задание:

1. В СПС «Гарант» найти Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"
2. Внимательно прочитать постановление
3. Ответить на вопросы, ответы записать в тетрадь:
 - Каковы цели классификации гостиниц?
 - Выписать определение термина «категория гостиницы»
 - Какие средства размещения не относятся к гостиницам?
 - Какие категории номеров устанавливает данный документ?
 - Какая организация принимает решение о присвоении гостинице той или иной категории?
 - Каков порядок проведения процедуры классификации гостиницы?
 - Каков порядок проведения выездной экспертной оценки гостиниц?
 - На какой срок выдается свидетельство о присвоении гостинице категории?
 - Предъявляются ли требования к персоналу гостиницы? В каких разделах установлены эти требования?

ПЗ 18. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ

Задание:

1. Найти в СПС Гарант действующие Правила предоставления гостиничных услуг. Записать номер и дату постановления, которым данный документ утвержден

2. Изучить документ

3. Сравнить документ «Анкета гостя» с требованиями, которые к нему предъявляются. Ответить на вопрос: Соответствует ли Анкета гостя требованиям? Если нет, то какие требования необходимо добавить в документ «Анкета гостя»?

4. Ответить на вопросы:

Иванов И.П. является постоянным клиентом гостиницы «N». При очередном заселении Иванов И.П. обнаружил, что у него нет с собой паспорта. Может ли администратор гостиницы заселить гостя, если его паспортные данные сохранены в системе?

Господину Петрякову С.С. включили в стоимость проживания без его ведома посещение фитнес центра. Правомерны ли действия администратора?

Вправе ли гостиница расторгнуть договор на оказание услуг проживания с гостем, который нарушает правила проживания в отеле?

Гостю еще не исполнилось 18 лет. В каком случае он может заселиться в гостиницу?

Петров А.И. заселился в гостиницу и оплатил 5 суток проживания. Спустя двое суток господин Петров А.И. решил уехать домой. Вправе ли он требовать возврата денежных средств за оставшийся период?

5. Составить 5 вопросов (конкретных ситуаций) на выполнение Правил предоставления гостиничных услуг.

Тема 5. Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса

ПЗ 21-22. Оформление проживания российских граждан

Задание:

1. Написать диалог «Встреча и регистрация российского гражданина», используя алгоритм (данные придумать самостоятельно)

2. Заполнить документы

3. Внести данные в компьютер

4. В парах отработать диалог, одновременно заполняя документы на компьютере и производя все необходимые действия (снятие копии паспорта, выдача документов, выдача ключей, произведение оплаты). Студент, исполняющий роль гостя контролирует последовательность выполнения задания в контрольном листе.

ПЗ 23-24. Оформление проживания иностранных граждан.

Задание:

1. Написать диалог «Встреча и регистрация иностранного гражданина», используя алгоритм (данные придумать самостоятельно)

2. Заполнить документы

3. Внести данные в компьютер

4. В парах отработать диалог, одновременно заполняя документы на компьютере и производя все необходимые действия (снятие копии паспорта, выдача документов, выдача ключей, произведение оплаты). Студент, исполняющий роль гостя контролирует последовательность выполнения задания в контрольном листе.

Тема 7. Информирование гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.

ПЗ 32. Изучение рынка туристских услуг г. Н.Новгорода

Задание:

Составить каталог туристских услуг г. Н.Новгорода. Оформить в таблицу

Признак классификации	Наименование услуги	Описание услуги	Организация, предоставляющая услугу	Стоимость
молодежный отдых				

детский отдых				
автобусные туры				
индивидуальные туры				
событийные туры				

ПЗ 33. Изучение достопримечательностей г. Н Новгород

Задание:

Составить перечень достопримечательностей г. Н.Новгород. Каждый объект должен содержать следующие сведения:

Краткое описание достопримечательности, фото, местоположение, способы проезда на общественном транспорте от гостиницы «Ока»

Тема 9. Организация выезда гостей из гостиничного комплекса

ПЗ 48. Оформление документов, подтверждающих пребывание гостя в гостиничном комплексе

Задание:

1. Оформить документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе. рассмотреть варианты: с включением в счет дополнительных услуг, с разделением счета
2. Внести данные в компьютер

ПЗ 49. Применение программных комплексов в работе портье

Задание:

1. Написать диалог «Выезд гостя», используя алгоритм (данные придумать самостоятельно)
2. Заполнить документы
3. Внести данные в компьютер
4. В парах отработать диалог, одновременно заполняя документы на компьютере и производя все необходимые действия (разделение счета, оплата услуг, выдача документации). Студент, исполняющий роль гостя контролирует последовательность выполнения задания в контрольном листе.

Оценка сформированности компетенций

Оценка по пятибалльной шкале	ОК 3	ОК 2	ОК 9, ОК 10	ПК 5,1	Результат
Отлично	8 баллов	4 балла	3 балла	2 балла	Практическое задание выполнено полностью и без ошибок, студент аргументирует свои действия, отвечает на вопросы преподавателя, продемонстрировано свободное владение программным продуктом
Хорошо	6 баллов	3 балла	2,3 балла	1,5 балла	Практическое задание выполнено полностью, допущены ошибки, которые студент исправляет самостоятельно; студент обосновывает свои действия, отвечает на вопросы преподавателя, продемонстрировано свободное владение программным продуктом
Удовлетворительно	4 балла	2 балла	1,5 балла	1 балл	Практическое задание выполнено с ошибками или не полностью (более чем на 50%), студент исправляет ошибки с помощью преподавателя, обосновывает свои действия, студент продемонстрировал неумение применять некоторые возможности программного продукта

Неудовлетворительно	0 баллов	0 баллов	0 баллов	0 баллов	Практическое задание не выполнено или выполнено менее чем на 50%, студент не может обосновать свои действия, студент не ориентируется в возможностях программного продукта

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Институт транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«28» августа 2019 г., протокол № 1
зав. кафедрой
Е. В. Ильичева

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА
**по ПМ 05. Освоение одной или нескольких профессий рабочих,
должностей служащих**

43.02.14 Гостиничное дело

квалификация: специалист по гостеприимству

Воротынец
2019

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)			
	МДК 05.01	МДК 05.02	УП 05	ПП 05
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	+	+	+	+
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	+	+	+	+
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	+	+	+	+
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	+	+	+	+
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	+	+	+	+
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	+	+	+	+
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	+	+	+	+
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	+	+	+	+
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	+	+	+	+
ПК-5.1. Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения		+	+	+
ПК-5.2. Производить уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.	+		+	+

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций						
		Текущий контроль				Промежуточная аттестация		Итого
		МДК 05.01	МДК 05.02	УП 05	ПП 05	экзамен по модулю		
						МДК 05.01	МДК 05.02	
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<i>Уметь:</i> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) <i>Знать:</i> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной области;	1	1	2	2	2	2	10
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<i>Уметь:</i> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска <i>Знать:</i> номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	1	1	2	2	2	2	10
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<i>Уметь:</i> планировать и реализовывать траектории профессионального развития и самообразования <i>Знать:</i> возможные траектории профессионального развития и самообразования	1	1	2	2	2	2	10
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<i>Уметь:</i> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности <i>Знать:</i> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	1	1	2	2	2	2	10
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на	<i>Уметь:</i> грамотно излагать свои мысли; оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	1	1	2	2	2	2	10

государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<i>Знать:</i> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.							
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	<i>Уметь:</i> проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения <i>Знать:</i> сущность понятий: гражданско-патриотическая позиция, общечеловеческие ценности, коррупция, антикоррупционное поведение;	1	1	2	2	2	2	10
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<i>Уметь:</i> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности); действовать в чрезвычайных ситуациях в соответствии с инструкциями <i>Знать:</i> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения, правила действия в чрезвычайных ситуациях	1	1	2	2	2	2	10
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<i>Уметь:</i> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение <i>Знать:</i> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	1	1	2	2	2	2	10
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<i>Уметь:</i> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; использовать профессиональную документацию при выполнении функциональных обязанностей; <i>Знать:</i> номенклатуру и содержание актуальной нормативно-правовой документации; правила заполнения документов профессиональной направленности	1	1	2	2	2	2	10
ПК-5.1. Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	<i>иметь практический опыт в:</i> регистрации и размещении гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения; организации учета заказов гостей; регистрации выезда гостей <i>Уметь:</i> осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с		2	2	2	2	2	10

	правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать заказы гостей на основные и дополнительные услуги; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения <i>Знать:</i> нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров; правила хранения и выдачи багажа гостей; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей; требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;							
ПК-5.2. Производить уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.	<i>иметь практический опыт в:</i> проведении текущей уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; проведении уборки номерного фонда после выезда гостей; проведении генеральной уборки номерного фонда <i>уметь:</i> подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; производить текущую уборку номерного фонда; производить уборку номерного фонда после выезда гостей; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде; удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по текущей уборке номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей; <i>знать:</i> правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки	2	2	2	2	2	2	10

	номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря; правила и методы текущей уборки номерного фонда; правила уборки номерного фонда после выезда гостей; правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;							

Критерии оценивания компетенций:

до 5 баллов – не сформирована компетенция;
от 5 до 6 баллов – начальный уровень сформированности;
от 7 до 8 баллов – базовый уровень сформированности;
от 9 до 10 баллов – продвинутый уровень сформированности.

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
	не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<i>Студент не умеет:</i> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) <i>Студент не знает:</i> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной области	<i>Студент слабо умеет:</i> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) <i>Студент слабо знает:</i> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной области	<i>Студент хорошо умеет:</i> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) <i>Студент хорошо знает:</i> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной области	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) <i>Студент с высокой степенью научности и полноты демонстрирует знания по:</i> актуальному профессиональному и социальному контексту, в котором приходится работать и жить; основным источникам информации и ресурсам для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной области
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<i>Студент не умеет</i> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации;	<i>Студент слабо умеет:</i> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации;	<i>Студент хорошо умеет:</i> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска;

	оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска <i>Студент не знает:</i> номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска <i>Студент слабо знает:</i> номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	поиска; оформлять результаты поиска <i>Студент хорошо знает:</i> номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	оформлять результаты поиска <i>Студент с высокой степенью научности и полноты демонстрирует знания по:</i> номенклатуре информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемам структурирования информации; форматам оформления результатов поиска информации
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<i>Студент не умеет</i> осуществлять расчеты с планировать и реализовывать траектории профессионального развития и самообразования <i>Студент не знает:</i> возможные траектории профессионального развития и самообразования	<i>Студент слабо умеет:</i> планировать и реализовывать траектории профессионального развития и самообразования <i>Студент слабо знает:</i> возможные траектории профессионального развития и самообразования	<i>Студент хорошо умеет:</i> планировать и реализовывать траектории профессионального развития и самообразования <i>Студент хорошо знает:</i> возможные траектории профессионального развития и самообразования	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> планировать и реализовывать траектории профессионального развития и самообразования <i>Студент с высокой степенью научности и полноты демонстрирует знания по:</i> возможным траекториям профессионального развития и самообразования
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<i>Студент не умеет:</i> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности <i>Студент не знает:</i> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	<i>Студент слабо умеет:</i> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности <i>Студент слабо знает:</i> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	<i>Студент хорошо умеет:</i> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности <i>Студент хорошо знает:</i> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности <i>Студент с высокой степенью научности и полноты демонстрирует знания по:</i> психологическим основам деятельности коллектива, психологическим особенностям личности
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<i>Студент не умеет:</i> грамотно излагать свои мысли; оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе <i>Студент не знает:</i> особенности	<i>Студент слабо умеет:</i> грамотно излагать свои мысли; оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе <i>Студент слабо знает:</i> особенности	<i>Студент хорошо умеет:</i> грамотно излагать свои мысли; оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе <i>Студент хорошо знает:</i> особенности социального и	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> грамотно излагать свои мысли; оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе <i>Студент с высокой степенью научности и</i>

	социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.	социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.	культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.	<i>полноты демонстрирует знания по:</i> особенностям социального и культурного контекста; правилам оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	<i>Студент не умеет:</i> проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения <i>Студент не знает:</i> сущность понятий: гражданско-патриотическая позиция, общечеловеческие ценности, коррупция, антикоррупционное поведение	<i>Студент слабо умеет:</i> проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения <i>Студент слабо знает:</i> сущность понятий: гражданско-патриотическая позиция, общечеловеческие ценности, коррупция, антикоррупционное поведение	<i>Студент хорошо умеет:</i> проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения <i>Студент хорошо знает:</i> сущность понятий: гражданско-патриотическая позиция, общечеловеческие ценности, коррупция, антикоррупционное поведение	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения <i>Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит знания:</i> сущности понятий: гражданско-патриотическая позиция, общечеловеческие ценности, коррупция, антикоррупционное поведение
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<i>Студент не умеет:</i> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности); действовать в чрезвычайных ситуациях в соответствии с инструкциями <i>Студент не знает:</i> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения, правила действия в чрезвычайных ситуациях	<i>Студент не умеет:</i> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности); действовать в чрезвычайных ситуациях в соответствии с инструкциями <i>Студент слабо знает:</i> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения, правила действия в чрезвычайных ситуациях	<i>Студент хорошо умеет:</i> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности); действовать в чрезвычайных ситуациях в соответствии с инструкциями <i>Студент хорошо знает:</i> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения, правила действия в чрезвычайных ситуациях	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности); действовать в чрезвычайных ситуациях в соответствии с инструкциями <i>Студент с высокой степенью научности и полноты демонстрирует знания:</i> правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; путей обеспечения ресурсосбережения, правил действия в чрезвычайных ситуациях
ОК 9. Использовать информационные технологии в	<i>Студент не умеет:</i> применять средства информационных технологий для решения	<i>Студент слабо умеет:</i> применять средства информационных технологий для решения	<i>Студент хорошо умеет:</i> применять средства информационных технологий для решения профессиональных	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> применять средства информационных технологий для решения

профессиональной деятельности	профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение <i>Студент не знает:</i> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение <i>Студент слабо знает:</i> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	задач; использовать современное программное обеспечение <i>Студент хорошо знает:</i> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение <i>Студент с высокой степенью научности и полноты демонстрирует знания:</i> современных средств и устройств информатизации; порядка их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<i>Студент не умеет определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; использовать профессиональную документацию при выполнении функциональных обязанностей</i> <i>Студент не знает:</i> номенклатуру и содержание актуальной нормативно-правовой документации; правила заполнения документов профессиональной направленности	<i>Студент слабо умеет:</i> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; использовать профессиональную документацию при выполнении функциональных обязанностей <i>Студент слабо знает:</i> номенклатуру и содержание актуальной нормативно-правовой документации; правила заполнения документов профессиональной направленности	<i>Студент хорошо умеет:</i> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; использовать профессиональную документацию при выполнении функциональных обязанностей <i>Студент хорошо знает:</i> номенклатуру и содержание актуальной нормативно-правовой документации; правила заполнения документов профессиональной направленности	<i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; использовать профессиональную документацию при выполнении функциональных обязанностей <i>Студент с высокой степенью научности и полноты демонстрирует знания:</i> номенклатуры и содержания актуальной нормативно-правовой документации; правил заполнения документов профессиональной направленности
ПК-5.1. Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	<i>Студент не имеет практического опыта в:</i> регистрации и размещении гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения; организации учета заказов гостей; регистрации выезда гостей <i>Студент не умеет:</i> осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных	<i>Студент имеет практический опыт в:</i> регистрации и размещении гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения; организации учета заказов гостей; регистрации выезда гостей <i>Студент слабо умеет:</i> осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных	<i>Студент имеет практический опыт в:</i> регистрации и размещении гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения; организации учета заказов гостей; регистрации выезда гостей <i>Студент хорошо умеет:</i> осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных	<i>Студент имеет практический опыт в:</i> регистрации и размещении гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения; организации учета заказов гостей; регистрации выезда гостей <i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; хранить ключи и

программных комплексов; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать заказы гостей на основные и дополнительные услуги; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения <i>Студент не знает:</i> нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;	программных комплексов; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать заказы гостей на основные и дополнительные услуги; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения <i>Студент слабо знает:</i> нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;	комплексов; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать заказы гостей на основные и дополнительные услуги; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения <i>Студент хорошо знает:</i> нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров; правила хранения и выдачи багажа гостей; основы этики, этикета и	ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать заказы гостей на основные и дополнительные услуги; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения <i>Студент с высокой степенью научности и полноты демонстрирует знания:</i> нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих деятельность средств размещения; правил приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правил регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правилам проведения расчетов с гостями в наличной и безналичной форме; принципам работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правилам бронирования номеров; правилам хранения и выдачи багажа гостей; основам этики, этикета и психологии обслуживания гостей;

	правила бронирования номеров; правила хранения и выдачи багажа гостей; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей; требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	правила бронирования номеров; правила хранения и выдачи багажа гостей; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей; требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	психологии обслуживания гостей; требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	требованиям охраны труда; основам охраны здоровья, санитарии и гигиены
ПК-5.2. Производить уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.	<i>Студент не имеет практического опыта в:</i> проведении текущей уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; проведении уборки номерного фонда после выезда гостей; проведении генеральной уборки номерного фонда <i>Студент не умеет:</i> подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; производить текущую уборку номерного фонда; производить уборку номерного фонда после выезда гостей; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде; удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по текущей уборке номерного фонда;	<i>Студент имеет практический опыт в:</i> проведении текущей уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; проведении уборки номерного фонда после выезда гостей; проведении генеральной уборки номерного фонда <i>Студент слабо умеет:</i> подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; производить текущую уборку номерного фонда; производить уборку номерного фонда после выезда гостей; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде; удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по текущей уборке номерного фонда;	<i>Студент имеет практический опыт в:</i> проведении текущей уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; проведении уборки номерного фонда после выезда гостей; проведении генеральной уборки номерного фонда <i>Студент хорошо умеет:</i> подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; производить текущую уборку номерного фонда; производить уборку номерного фонда после выезда гостей; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде; удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по текущей уборке номерного фонда после выезда гостей;	<i>Студент имеет практический опыт в:</i> проведении текущей уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; проведении уборки номерного фонда после выезда гостей; проведении генеральной уборки номерного фонда <i>Студент, аргументируя свои действия, умеет:</i> подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; производить текущую уборку номерного фонда; производить уборку номерного фонда после выезда гостей; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде; удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по текущей уборке номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей; <i>Студент с высокой степенью научности и полноты демонстрирует</i>

	вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей; <i>Студент не знает:</i> правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря; правила и методы текущей уборки номерного фонда; правила уборки номерного фонда после выезда гостей; правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;	вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей; <i>Студент слабо знает:</i> правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря; правила и методы текущей уборки номерного фонда; правила уборки номерного фонда после выезда гостей; правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;	<i>Студент хорошо знает:</i> правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря; правила и методы текущей уборки номерного фонда; правила уборки номерного фонда после выезда гостей; правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;	<i>знания:</i> правил использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правил обработки различных поверхностей номерного фонда; правил подбора и использования уборочного инвентаря; правил и методов текущей уборки номерного фонда; правил уборки номерного фонда после выезда гостей; правил и методов организации процесса генеральной уборки номерного фонда; процедур выезда гостя; основ этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правил использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требований охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра Сервис

Перечень практических заданий к экзамену по модулю (МДК 05.02)

Практические задания выполняются с использованием тренажерного комплекса «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»

Блок 1

1. Бронирование номера (моделирование ситуации с одновременным оформлением документации на компьютере)
2. Встреча и регистрация гостя (моделирование ситуации с одновременным оформлением документации на компьютере)
3. Регистрация выезда гостя (моделирование ситуации с одновременным оформлением документации на компьютере)

Блок 2.

1. Оказание помощи гостю в организации времяпровождения в городе (достопримечательности, экскурсии, гастрономические объекты, детский отдых, событийный отдых, молодежный отдых)
2. Оказание помощи гостю в процессе проживания (информирование о дополнительных услугах гостиницы)
3. Оказание помощи гостю при возникновении экстраординарной ситуации
4. Разрешение конфликтных ситуаций

Оценка сформированности компетенций

Оценка по пятибалльной системе	ОК 1-7, ОК 9, 10 ПК 5.1	Результат
Отлично	2 балла	Студент легко ориентируется в моделируемой ситуации, действует поэтапно, соблюдая алгоритм выполняемого задания, легко находит выход из ситуации, умело организывает персонал для выполнения задания, правильно оформляет документацию. Грамотно и правильно отвечает на дополнительные вопросы экспертов
Хорошо	1,5 балла	Студент ориентируется в моделируемой ситуации, действует поэтапно, соблюдая алгоритм выполняемого задания, находит выход из ситуации, организывает персонал для выполнения задания. При выполнении заданий допускает ошибки, не влияющие на ход выполнения задания, правильно оформляет документацию. Правильно отвечает на дополнительные вопросы экспертов
Удовлетворительно	1 балл	Студент слабо ориентируется в моделируемой ситуации, действует поэтапно, допускает ошибки, но находит выход из ситуации, допускает неточности или незначительные ошибки в организации персонала для выполнения задания. Допускает ошибки в оформлении документации. При ответе на дополнительные вопросы экспертов испытывает затруднения, но отвечает на вопросы

Неудовлетворительно	0 баллов	Студент во время выполнения задания допустил грубые ошибки, не смог разрешить ситуацию, не организовал персонал для решения проблемы, неправильно оформил документацию. Не может ответить на дополнительные вопросы экспертов

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра Сервис

Перечень практических заданий к экзамену по модулю (МДК 05.02)

Практические задания выполняются с использованием лаборатории «Гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)»

Блок 1.

1. Комплектация тележки горничной (подбор необходимых средств для уборки номерного фонда, подбор и комплектация возобновляемых материалов гостиничного номера; подбор моющих и дезинфицирующих средств и их использование, для проведения различных видов уборочных работ)
2. Осуществлять экипировку номерного фонда (производить проверку соответствия номера требованиям его экипировки, возобновлять недостающие элементы, производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда)
3. Ведение документации по уборке номерного фонда.

Блок 2.

1. Проведении текущей уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения (моделирование ситуации в которой студент выполняет роль горничной осуществляющей ежедневную текущую уборку номера стандарт с двумя кроватями)
2. Проведении уборки номерного фонда после выезда гостей (моделирование ситуации в которой студент выполняет роль горничной выполняющей уборку номера после выезда гостя)
3. Проведении генеральной уборки номерного фонда (моделирование ситуации в которой студент выполняет роль горничной осуществляющей генеральную уборку номера)

Оценка сформированности компетенций

Оценка по пятибалльной системе	ОК 1-7, ОК 9, 10 ПК 5.2	Результат
Отлично	2 балла	Студент легко ориентируется в моделируемой ситуации, действует поэтапно, соблюдая алгоритм выполняемого задания, легко находит выход из ситуации, умело организывает персонал для выполнения задания, правильно оформляет документацию. Грамотно и правильно отвечает на дополнительные вопросы экспертов
Хорошо	1,5 балла	Студент ориентируется в моделируемой ситуации, действует поэтапно, соблюдая алгоритм выполняемого задания, находит выход из ситуации, организывает персонал для выполнения задания. При выполнении заданий допускает ошибки, не влияющие на ход выполнения задания, правильно оформляет документацию. Правильно отвечает на дополнительные вопросы экспертов
Удовлетворительно	1 балл	Студент слабо ориентируется в моделируемой ситуации, действует поэтапно, допускает ошибки, но находит выход из ситуации, допускает неточности или незначительные ошибки в организации персонала для выполнения задания. Допускает ошибки в оформлении документации. При ответе на дополнительные вопросы экспертов испытывает затруднения, но отвечает на вопросы

Неудовлетворительно	0 баллов	Студент во время выполнения задания допустил грубые ошибки, не смог разрешить ситуацию, не организовал персонал для решения проблемы, неправильно оформил документацию. Не может ответить на дополнительные вопросы экспертов

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра Сервис

Таблица перевода баллов, полученных по компетенциям в результате освоения МДК и прохождения учебной и производственной практик

Оценка сформированности компетенций

Оценка по пятибалльной шкале	Кол-во баллов, полученных по компетенции при освоении МДК и прохождении практик	Кол-во баллов для оценки компетенции при освоении ПМ	
		2 балла	1 балл
Отлично	9-10 баллов	2 балла	1 балл
Хорошо	7-8 баллов	1,5 балла	0,7 балла
Удовлетворительно	5-6 баллов	1 балл	0,5 балла

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ПРАКТИК

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**Нижегородский государственный инженерно-экономический университет
(ГБОУ ВО НГИЭУ)**

Институт Транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

Утверждаю:
Проректор по учебной работе
Ж. В. Касимова
«20» июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
Учебной практики (по профилю специальности)

специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»
квалификация «специалист по гостеприимству»

курс 2,3,4
семестр 3,5,6,7

форма обучения очная

Воротынец
2019

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Рабочая программа учебной практики (по профилю специальности) разработана на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 и учебного плана по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (квалификация «специалист по гостеприимству»).

Учебная практика студентов является завершающим этапом изучения профессиональных модулей: ПМ 01. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения», ПМ 02. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания», ПМ 03. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», ПМ 04. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», ПМ 05. «Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих» по специальности Гостиничное дело (квалификация «специалист по гостеприимству»).

Программа учебной практики направлена на углубление студентом первоначального профессионального опыта и вида профессиональной деятельности, развитие общих и профессиональных компетенций, развитие самостоятельной трудовой деятельности.

Учебная практика реализуется дискретно по периодам проведения практик – путем чередования в календарном учебном графике периодов учебного времени для проведения практик с периодами учебного времени для проведения теоретических занятий. Способ проведения практики - стационарная.

Учебная практика проводится в институте транспорта, сервиса и туризма на основе изучения деятельности гостиничного предприятия. Формой контроля учебной практики является дифференцированный зачет, определяющий уровень освоенных профессиональных компетенций.

Учебная практика проводится на 2 курсе в 3 семестре в течение 2 недель и на 3 курсе в 5,6 семестре в течение 2 недель, на 4 курсе в 7 семестре в течение 3 недель по профилю специальности. Учебная практика завершается дифференцированным зачетом, который проводится в форме защиты отчета.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

Программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основных видов профессиональной деятельности: «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения», «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания», «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», «Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих».

Результатом освоения программы учебной практики (по профилю специальности) является овладение обучающимися следующими профессиональными (ПК, по видам профессиональной деятельности) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование общих компетенций
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность 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.	Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 5.2.	Производить уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Целью учебной практики (по профилю специальности) является овладение следующими видами профессиональной деятельности: «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения», «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания», «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», «Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих» на основе изучения деятельности гостиничного предприятия.

Задачи учебной практики (по профилю специальности):

- закрепление теоретических знаний, полученных при изучении профессиональных модулей;
- развитие и накопление специальных практических навыков, формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта в рамках профессиональных модулей ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности;
- ознакомление с содержанием основных работ, выполняемых в гостиничных предприятиях;
- изучение особенностей организации процесса приема, размещения, выписки гостей, организации питания, деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, деятельности сотрудников службы бронирования и продаж деятельности, службы портье и горничная.

С целью овладения указанными видами профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения, планировании, организации,
- стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;

- разработки операционных процедур и стандартов службы питания;
- организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
- контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
- в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
 - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
 - разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
 - выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;

определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта

- проведении текущей и генеральной уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения;
- проведении уборки номерного фонда после выезда гостей;

уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
- организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;
- контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;

- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации

- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
- планировать и прогнозировать продажи;

проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж

- вести документацию по текущей уборке номерного фонда;
- вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей

знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- методы планирования труда работников службы приема и размещения уровня качества обслуживания гостей
- задачи, функции и особенности работы службы питания;
- законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;
- особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;
- требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;
- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- технологию организации процесса питания;
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;
- этапы процесса обслуживания;
- технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;
- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- регламенты службы питания;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- методы оценки качества предоставленных услуг
- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- принципы взаимодействия с другими службами отеля;
- сервисные стандарты housekeeping;
- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
- принципы управления материально-производственными запасами;
- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда

- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
 - способы управления доходами гостиницы;
 - особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
 - особенности работы с различными категориями гостей;
 - методы управления продажами с учётом сегментации;
 - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
 - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
 - каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
 - ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
 - принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
 - методы максимизации доходов гостиницы;
 - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
 - виды отчетности по продажам
 - требования охраны труда;
 - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
 - правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда;
 - правила обработки различных поверхностей номерного фонда;
 - правила подбора и использования уборочного инвентаря;
 - правила и методы текущей уборки номерного фонда;
 - правила уборки номерного фонда после выезда гостей; правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя;
 - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера;
 - правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда;
- требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.

3. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов практики	Всего часов	По семестрам				В неделях
			3 сем.	5 сем.	6 сем.	7 сем.	
ПК 1.1 – 1.3	ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	72		72			2
ПК 2.1 – 2.3	ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	72			72		2
ПК 3.1 – 3.3	ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	108				108	3
ПК 4.1 – 4.3	ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	72	72				2
ПК 5.1 – 5.2	ПМ 05. Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих	72	72				2
	Всего:	396					11

4. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Виды работ	Объем часов
ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	72
Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.	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).	6
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).	6
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
Составление отчета. Дифференцированный зачет	
ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	72
Подготовка к обслуживанию и приему гостей	2
Выполнение сервировки стола к завтраку	2
Выполнение сервировки стола к обеду	2
Выполнение сервировки стола к ужину	2
Корректировка сервировки стола в соответствии с подачей блюда	4
Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана	4
Решение ситуаций в период приема и оформления заказа	4
Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара	4
Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными методами	4
Владение техникой сбора используемой посуды и приборов.	2
Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания	4
Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживания гостей	4
Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей	4
Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.	2
Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола	6

Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне	6
Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями	6
Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания	4
Составление отчета, подготовка к защите	4
Дифференцированный зачет	2
ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	108
Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице	6
Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы	6
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	6
Проведение различных видов уборочных работ	6
Оформление документов на забытые вещи	6
Контроль сохранности предметов интерьера номеров	6
Использование в работе знаний иностранных языков	6
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	6
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
Составление отчета, подготовка к защите	4
Дифференцированный зачет	2
ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	72
Организация рабочего места	12
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	12
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	6

Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования	
Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров	6
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	12
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.	12
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	6
Создание отчетов по бронированию	
Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.	
Подготовка отчета	4
Дифференцированный зачет	2
ПМ 05. Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих	72
Ознакомление с организацией рабочего места портье	2
Разработка фирменных стандартов обслуживания	2
Получение первичных навыков встречи и регистрации гостей с использованием программных комплексов	4
Получение первичных навыков ведения телефонных переговоров	2
Получение первичных навыков информирования гостя об услугах, предоставляемых в гостинице	4
Получение первичных навыков предоставления туристической информации	4
Получение первичных навыков оказания помощи гостю в процессе проживания	2
Получение первичных навыков разрешения экстраординарных ситуаций	2
Получение первичных навыков разрешения конфликтных ситуаций	2
Получение первичных навыков работы с жалобами гостей	2
Получение первичных навыков расчета, оформления проживания гостя с использованием программных комплексов	4
Получение первичных навыков передачи дел по окончании смены	2
Знакомство с организацией административно-хозяйственной службы гостиницы.	2
Знакомство с функциональными обязанностями горничной.	2
Комплектация тележки горничной и контроль качества выполненной работы	2
Выполнение текущей уборки номерного фонда гостиницы и контроль качества выполненной работы	4
Выполнение экспресс уборки номера и контроль качества выполненной работы	2
Выполнение генеральной уборки номера и контроль качества выполненной работы.	2
Выполнение уборки после выезда гостя и контроль качества выполненной работы	2
Выполнение процедуры приемки и сдачи гостиничного номера и контроль качества выполненной работы	2
Выполнение процедуры смены постельного белья и контроль качества выполненной работы.	2
Создание алгоритма действий горничной при обнаружении технических неисправностей в номерном фонде.	2

Создание алгоритма приема заказов на бытовые услуги и обеспечения своевременного выполнения заказа.	2
Создание алгоритма действий при обнаружении забытых вещей гостями гостиницы.	2
Создание алгоритма уборки помещений общего пользования.	2
Создание алгоритма безопасной работы горничной с химическими веществами.	2
Создание алгоритма безопасной работы горничной с электрооборудованием.	2
Составление отчета, подготовка к защите	6
Дифференцированный зачет	2
ВСЕГО	396

5. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Отчет о выполнении программы учебной практики составляется студентом по мере прохождения каждого раздела. По окончании практики студент оформляет отчет и представляет его для проверки руководителю учебной практики, далее выходит на защиту. Защита отчета о прохождении учебной практики проходит в форме защиты отчета.

Отчет о прохождении учебной практики сдается в распечатанном виде с приложениями.

Срок представления отчета и его защита – последний день прохождения учебной практики.

Отчет по учебной практике должен быть выполнен и оформлен в соответствии со следующими требованиями:

а) в отчет заносятся результаты выполненных заданий в хронологической последовательности;

б) объем отчета по учебной практике должен составлять не менее 15 страниц текста, набранного на компьютере.

в) отчет по учебной практике должен содержать:

1. Титульный лист
2. Содержание
3. Введение
4. План прохождения практики
5. Заключение
6. Список используемой литературы
7. Приложения.

Оформление отчета: текст отчета по учебной практике должен быть выполнен компьютерным набором на одной стороне листа белой бумаги формата А 4 через 1 или 1,5 межстрочных интервала. Минимальная высота шрифта 2,5 мм.

г) текст отчета по учебной практике следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое – не менее 30 мм, правое – не менее 10 мм, верхнее – не менее 15 мм, нижнее – не менее 20 мм. Текст набирается на компьютере в Word (шрифт 14, Times New Roman – использование других шрифтов не допускается) д) страницы отчета по учебной практике нумеруются арабскими цифрами. Титульный лист включается в общую нумерацию, но не нумеруется. На последующих страницах (начиная со 2-й) номер проставляется вверху по центру.

Форма контроля по учебной практике по каждому профессиональному модулю – дифференцированный зачет. Зачет проходит в виде защиты отчета по учебной практике. Для итогового контроля на кафедру представляются проверенные и подписанные руководителями практики от института отчеты по практике.

Защита отчета по учебной практике производится в виде проверки отчетов и выступления с докладом и презентацией на 5-7 мин. Ориентировочное распределение максимальных баллов по видам отчетности, а также распределения баллов за защиту отчета по учебной практике представлены в таблице.

Распределение максимальных баллов по видам отчетности

№ п/п	Вид отчетности	Максимальная сумма баллов
1	Содержание отчета	40
2	Доклад	15
3	Презентация	15
4	Дополнительные вопросы (не менее трех)	20
5	Своевременное представление отчета	10
	Итого	100

Перевод баллов в оценки

Максимальная сумма баллов	Оценка			
	«неудовлетворительно»	«удовлетворительно»	«хорошо»	«отлично»
100	Менее 51 б.	От 51 до 70 б.	От 71 до 85 б.	85 б. и более

Результаты защиты определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ (ПРИЛОЖЕНИЕ 1)

7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Основная литература:

9. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. // ЭБС «IPRbooks» [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/93543.htm>
10. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 332 с. // ЭБС Юрайт. [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/471097>
11. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие для СПО / Л.В. Семенова [и др.]. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 с. — // ЭБС «IPRbooks» [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44183.html>
12. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. // Образовательная платформа Юрайт [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/484924>
13. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 300 с. — (Профессиональное образование). [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/486303>

Дополнительная литература:

5. Ехина М.А. Приём, размещение и выписка гостей: учебник. — М.: Издательский центр Академия, 2014. — 304 с.
6. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования. — М.: Издательский центр «Академия», 2012. — 208с.
7. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. - М.: Издательский центр «Академия», 2011. — 224с.
8. Денисович, Ю. Ю. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Часть 1 : учебное пособие / Ю. Ю. Денисович, Е. Ю. Осипенко. — Благовещенск : Дальневосточный государственный аграрный университет, 2015. — 178 с. // ЭБС «IPRbooks». [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/55904.html>
9. Пасько О.В. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие / О.В. Пасько, Н.В. Бураковская, Е.В. Кулагина. — Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2014. — 211 с. // ЭБС «IPRbooks» [Электронный ресурс].— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26711.html>
10. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования /— М.: Издательский центр «Академия», 2014 — 240с.
11. Коммуникации в гостиничном бизнесе: учебное пособие / сост. Л. А. Васильева [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. // ЭБС «IPRbooks» [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76813.html>

Интернет ресурсы

1. <http://www.aup.ru> — бизнес-портал для руководителей, менеджеров, маркетологов, экономистов.
2. Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания — Режим доступа: <http://www.horeca.ru>

3. Портал про гостиничный бизнес – Режим доступа: <http://prohotel.ru>
4. Интернет-журнал деловой информации для ритейлеров, рестораторов и отельеров – Режим доступа: <http://www.delinform.ru/>, свободный
5. Все о ресторанном и гостиничном бизнесе – Режим доступа: <http://www.hotres.ru/>, свободный
6. Деловое издание Индустрии питания и гостеприимства «Horecamagazine» - Режим доступа: <http://www.horecamagazine.ru>
7. Журнал для отельеров, владельцев гостиниц, рестораторов, топ-менеджеров гостиничного бизнеса – Режим доступа: <https://hotelier.pro>

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)

8.1 Программное обеспечение

- Microsoft Word
- Microsoft Power Point

8.2 Перечень информационных технологий

- мультимедийные технологии: электронные презентации
- использование ЭИОС университета // Режим доступа: <http://ngiei.mcdir.ru>

8.3 Информационные справочные системы

- справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Кафедра Сервис
(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«__»_____, протокол №
Заведующий кафедрой
Е.В. Ильичева

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ (по профилю специальности)
(наименование дисциплины)

43.02.14 «Гостиничное дело»
(код и наименование направления подготовки)

Специалист по гостеприимству
Квалификация (степень) выпускника

Воротынец,
2019

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)				
	УП 01	УП 02	УП 03	УП 04	УП 05
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	+	+	+	+	+
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	+	+	+	+	+
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	+	+	+	+	+
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	+	+	+	+	+
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	+	+	+	+	+
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	+	+	+	+	+
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	+	+	+	+	+
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	+				
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	+				
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	+				
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.		+			
ПК 2.2. Организовывать деятельность 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			+		
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. Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения					+
ПК 5.2. Производить уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения					+

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование	Показатели освоения (Результаты обучения)	Формы и критерии оценивания компетенций		
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация	Итог

компетенции (или ее части)		УП 01	УП 02	УП 03	УП 04	УП 05	Дифференцированный зачет	
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы	1	1	1	1	1	5	10
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации Уметь: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	1	1	1	1	1	5	10
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	1	1	1	1	1	5	10
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	1	1	1	1	1	5	10
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	1	1	1	1	1	5	10
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию,	Знать: значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности) Уметь: описывать значимость своей профессии (специальности)	1	1	1	1	1	5	10

демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей								
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	1	1	1	1	1	5	10
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Знать: методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы; Уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке	1	1	1	1	1	5	10
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях; Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля	1	1	1	1	1	5	10
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Знать: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей; Уметь: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч,	1	1	1	1	1	5	10

	приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения						
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	Знать: задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; Уметь: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке	1	1	1	1	1	5 10
ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Знать: технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания; Уметь: анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке	1	1	1	1	1	5 10
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Знать: критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания; Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)	1	1	1	1	1	5 10
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и	Знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика	1	1	1	1	1	5 10

эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания; Уметь: 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, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания						
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Знать: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке; Уметь: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных	1	1	1	1	1	5 10
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного	Знать: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; обслуживания и эксплуатации номерного фонда	1	1	1	1	1	5 10
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Знать: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;	1	1	1	1	1	5 10

	Уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи						
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Знать: способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта; Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж	1	1	1	1	1	5 10
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Знать: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам; Уметь: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта	1	1	1	1	1	5 10
ПК 5.1. Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Знать: нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров; правила хранения и выдачи багажа гостей; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; Уметь: осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного	1	1	1	1	1	5 10

	комплекса или иного средства размещения; принимать заказы гостей на основные и дополнительные услуги; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения							
ПК 5.2. Производить уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	Знать: правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря; правила и методы текущей уборки номерного фонда; правила уборки номерного фонда после выезда гостей; правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; Уметь: подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; производить текущую уборку номерного фонда; производить уборку номерного фонда после выезда гостей; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде; удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по текущей уборке номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей	1	1	1	1	1	5	10

Критерии оценивания компетенций:

до 4 – не сформирована компетенция

от– начальный

от– базовый

от– продвинутый

№	Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
1	ОК 1	Не развиты способности воспроизводить и объяснять актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники

		ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
		Не развиты способности распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы	Слабо развиты способности распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы	Хорошо развиты способности распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы
2	ОК 2	Не развиты способности воспроизводить и объяснять номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности законы и иные номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
		Не развиты способности определять задачи для поиска информации; определять необходимые	Слабо развиты способности определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники	Хорошо развиты способности определять задачи для поиска информации; определять необходимые	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники

		источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
3	ОК 3	Не развиты способности воспроизводить и объяснять содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
		Не развиты способности определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Слабо развиты способности определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Хорошо развиты способности определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
4	ОК 4	Не развиты способности воспроизводить и объяснять психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности .	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

		Не развиты способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Слабо развиты способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Хорошо развиты способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
5	ОК 5	Не развиты способности воспроизводить и объяснять особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять алгоритмы законов и особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
		Не развиты способности планировать грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Слабо развиты способности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Хорошо развиты способности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
6	ОК 6	Не развиты способности воспроизводить и объяснять значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные значимости профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)
		Не развиты способности описывать значимость своей профессии (специальности)	Слабо развиты способности описывать значимость своей профессии (специальности)	Хорошо развиты способности описывать значимость своей профессии (специальности)	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности описывать значимость своей профессии (специальности)
7	ОК 9	Не развиты способности воспроизводить и объяснять современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

		.			
		Не развиты способности применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	Слабо развиты способности применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	Хорошо развиты способности применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
8	ПК 1.1.	Не развиты способности воспроизводить и объяснять методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы
		Не развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с	Слабо развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с	Хорошо развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в

		особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке	особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке	особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке	соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке
9	ПК 1.2	Не развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях
		Не развиты способности организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и	Слабо развиты способности организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с	Хорошо развиты способности организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями

		размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля	особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля	размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля	сегментации гостей и преимуществами отеля
10	ПК 1.3	Не развиты способности воспроизводить и объяснять стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей
		Не развиты способности 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, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания	Слабо развиты способности 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, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания	Хорошо развиты способности 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, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности 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, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания
11	ПК 2.1.	Не развиты способности воспроизводить и объяснять задач, функций и	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять задач, функций и	Хорошо развиты способности воспроизводить и объяснять задач, функций и	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и

		особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке	особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке	особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке	объяснять задачи, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке
		Не развиты способности осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке	Слабо развиты способности осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке	Хорошо развиты способности осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке

	ПК 2.2	Не развиты способности воспроизводить и объяснять технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания
		Не развиты способности анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием	Слабо развиты способности анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием	Хорошо развиты способности анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием

		потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке	различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке	использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке	различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке
	ПК 2.3	Не развиты способности воспроизводить и объяснять критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания
		Не развиты способности контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)	Слабо развиты способности контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)	Хорошо развиты способности контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)
	ПК 3.1	Не развиты способности воспроизводить и объяснять структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания

		Не развиты способности 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, в т.ч. на иностранном	Слабо развиты способности 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, в т.ч. на иностранном	Хорошо развиты способности 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, в т.ч. на иностранном	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности 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, в т.ч. на иностранном
	ПК 3.2	Не развиты способности воспроизводить и объяснять задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке
		Не развиты способности	Слабо развиты способности	Хорошо развиты способности	С высокой степенью

		организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных	организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных	организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных	научной точности и полноты развиты способности организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных
	ПК 3.3	Не развиты способности воспроизводить и объяснять принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материальными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей;	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материальными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материальными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материальными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе

		систему отчетности в службе			
		Не развиты способности контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Слабо развиты способности контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Хорошо развиты способности контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; обслуживания и эксплуатации номерного фонда	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; обслуживания и эксплуатации номерного фонда
	ПК 4.1	Не развиты способности воспроизводить и объяснять структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта
		Не развиты способности оценивать и планировать потребность службы бронирования и	Слабо развиты способности оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в	Хорошо развиты способности оценивать и планировать потребность службы бронирования и	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности оценивать и планировать потребность службы

		продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи	материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи	продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи	бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи
	ПК 4.2	Не развиты способности воспроизводить и объяснять особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта

		продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта		методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта	
		Не развиты способности осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж	Слабо развиты способности осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж	Хорошо развиты способности осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж
	ПК 4.3	Не развиты способности воспроизводить и объяснять критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам
		Не развиты способности оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;	Слабо развиты способности оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять	Хорошо развиты способности оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и

		разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта	предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта	разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта	предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта
	ПК 5.1	Не развиты способности воспроизводить и объяснять нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров; правила хранения и выдачи багажа гостей; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров; правила хранения и выдачи багажа гостей; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров; правила хранения и выдачи багажа гостей; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров; правила хранения и выдачи багажа гостей; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
		Не развиты способности осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных	Слабо развиты способности осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных	Хорошо развиты способности осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием

		программных комплексов; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать заказы гостей на основные и дополнительные услуги; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения	программных комплексов; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать заказы гостей на основные и дополнительные услуги; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения	программных комплексов; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать заказы гостей на основные и дополнительные услуги; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения	специализированных программных комплексов; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать заказы гостей на основные и дополнительные услуги; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
	ПК 5.2	Не развиты способности воспроизводить и объяснять препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря; правила и методы текущей уборки номерного фонда; правила уборки номерного фонда после выезда гостей; правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда;	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря; правила и методы текущей уборки номерного фонда; правила уборки номерного фонда после выезда гостей; правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии	Слабо развиты способности воспроизводить и объяснять препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря; правила и методы текущей уборки номерного фонда; правила уборки номерного фонда после выезда гостей; правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности воспроизводить и объяснять препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря; правила и методы текущей уборки номерного фонда; правила уборки номерного фонда после выезда гостей; правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и

		процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
		Не развиты способности подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; производить текущую уборку номерного фонда; производить уборку номерного фонда после выезда гостей; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде; удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по текущей уборке номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей	Слабо развиты способности подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; производить текущую уборку номерного фонда; производить уборку номерного фонда после выезда гостей; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде; удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по текущей уборке номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей	Хорошо развиты способности подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; производить текущую уборку номерного фонда; производить уборку номерного фонда после выезда гостей; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде; удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по текущей уборке номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей	С высокой степенью научной точности и полноты развиты способности подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; производить текущую уборку номерного фонда; производить уборку номерного фонда после выезда гостей; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде; удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по текущей уборке номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей

5. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
ГБОУ ВО НГИЭУ
Кафедра Сервис

Требования к содержанию и оформлению отчета

Отчет о выполнении программы учебной практики составляется студентом по мере прохождения каждого раздела. По окончании практики студент оформляет отчет и представляет его для проверки руководителю учебной практики, далее выходит на защиту. Защита отчета о прохождении учебной практики проходит в форме защиты отчета.

Отчет о прохождении учебной практики сдается в распечатанном виде с приложениями.

Срок представления отчета и его защита – последний день прохождения учебной практики.

Отчет по учебной практике должен быть выполнен и оформлен в соответствии со следующими требованиями:

а) в отчет заносятся результаты выполненных заданий в хронологической последовательности;

б) объем отчета по учебной практике должен составлять не менее 15 страниц текста, набранного на компьютере.

в) отчет по учебной практике должен содержать:

1. Титульный лист
2. Содержание
3. Введение
4. План прохождения практики
5. Заключение
6. Список используемой литературы
7. Приложения.

Оформление отчета: текст отчета по учебной практике должен быть выполнен компьютерным набором на одной стороне листа белой бумаги формата А 4 через 1 или 1,5 межстрочных интервала. Минимальная высота шрифта 2,5 мм.

г) текст отчета по учебной практике следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое – не менее 30 мм, правое – не менее 10 мм, верхнее – не менее 15 мм, нижнее – не менее 20 мм. Текст набирается на компьютере в Word (шрифт 14, Times New Roman – использование других шрифтов не допускается) д) страницы отчета по учебной практике нумеруются арабскими цифрами. Титульный лист включается в общую нумерацию, но не нумеруется. На последующих страницах (начиная со 2-й) номер проставляется сверху по центру.

Форма контроля по учебной практике по каждому профессиональному модулю – дифференцированный зачет. Зачет проходит в виде защиты отчета по учебной практике. Для итогового контроля на кафедру представляются проверенные и подписанные руководителями практики от института отчеты по практике.

Защита отчета по учебной практике производится в виде проверки отчетов и выступления с докладом и презентацией на 5-7 мин. Ориентировочное распределение максимальных баллов по видам отчетности, а также распределения баллов за защиту отчета по учебной практике представлены в таблице.

Распределение максимальных баллов по видам отчетности

№ п/п	Вид отчетности	Максимальная сумма баллов
1	Содержание отчета	40
2	Доклад	15
3	Презентация	15
4	Дополнительные вопросы (не менее трех)	20
5	Своевременное представление отчета	10
	Итого	100

Перевод баллов в оценки

Максимальная сумма баллов	Оценка			
	«неудовлетворительно»	«удовлетворительно»	«хорошо»	«отлично»
100	Менее 51 б.	От 51 до 70 б.	От 71 до 85 б.	85 б. и более

Результаты защиты определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
ГБОУ ВО НГИЭУ
Кафедра Сервис

Виды работ

Виды работ

ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

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, отъезжающих).
Составление отчета. Дифференцированный зачет

ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Подготовка к обслуживанию и приему гостей
Выполнение сервировки стола к завтраку
Выполнение сервировки стола к обеду
Выполнение сервировки стола к ужину
Корректировка сервировки 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 методами
Владение техникой сбора используемой посуды и приборов.
Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания
Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживание гостей
Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей
Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.
Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола
Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне
Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями
Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания
Составление отчета, подготовка к защите. Дифференцированный зачет

ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

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
Составление отчета, подготовка к защите. Дифференцированный зачет
ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
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
Внесение 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.
Подготовка отчета. Дифференцированный зачет
ПМ 05. Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих
Ознакомление с организацией рабочего места портье
Разработка фирменных стандартов обслуживания
Получение первичных навыков встречи и регистрации гостей с использованием программных комплексов
Получение первичных навыков ведения телефонных переговоров
Получение первичных навыков информирования гостя об услугах, предоставляемых в гостинице
Получение первичных навыков предоставления туристической информации
Получение первичных навыков оказания помощи гостю в процессе проживания
Получение первичных навыков разрешения экстраординарных ситуаций
Получение первичных навыков разрешения конфликтных ситуаций
Получение первичных навыков работы с жалобами гостей
Получение первичных навыков расчета, оформления проживания гостя с использованием программных комплексов
Получение первичных навыков передачи дел по окончании смены
Знакомство с организацией административно-хозяйственной службы гостиницы.
Знакомство с функциональными обязанностями горничной.
Комплектация тележки горничной и контроль качества выполненной работы
Выполнение текущей уборки номерного фонда гостиницы и контроль качества выполненной работы
Выполнение экспресс уборки номера и контроль качества выполненной работы
Выполнение генеральной уборки номера и контроль качества выполненной работы.
Выполнение уборки после выезда гостя и контроль качества выполненной работы
Выполнение процедуры приемки и сдачи гостиничного номера и контроль качества выполненной работы
Выполнение процедуры смены постельного белья и контроль качества выполненной работы.
Создание алгоритма действий горничной при обнаружении технических неисправностей в номерном фонде.
Создание алгоритма приема заказов на бытовые услуги и обеспечения своевременного выполнения заказа.
Создание алгоритма действий при обнаружении забытых вещей гостями гостиницы.
Создание алгоритма уборки помещений общего пользования.
Создание алгоритма безопасной работы горничной с химическими веществами.
Создание алгоритма безопасной работы горничной с электрооборудованием.
Составление отчета. Дифференцированный зачет

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Институт транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

Утверждено:
Проректор по учебной работе
Ж.В. Касимова
«31» августа 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

специальность 43.02.11 «Гостиничное дело» (квалификация «специалист по гостеприимству»)
базовая подготовка

курс: 2,3
семестр: 4,6
форма обучения: очная

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Производственная практика студентов является завершающим этапом изучения профессионального модуля (ПМ 01) «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения», (ПМ 02) «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания», (ПМ 03) «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», (ПМ 04) «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», (ПМ05) «Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (квалификация «специалист по гостеприимству»).

Программа производственной практики направлена на углубление студентом первоначального профессионального опыта и вида профессиональной деятельности, развитие общих и профессиональных компетенций, развитие самостоятельной трудовой деятельности.

Производственная практика реализуется дискретно по периодам проведения практик – путем чередования в календарном учебном графике периодов учебного времени для проведения практик с периодами учебного времени для проведения теоретических занятий. Способ проведения практики - стационарная.

Производственная практика проводится на предприятиях и в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся. Формой контроля производственной практики является дифференцированный зачет, определяющий уровень освоенных профессиональных компетенций.

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) разработана на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело утвержденного приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 и Учебного плана по специальности Гостиничное дело (квалификация «специалист по гостеприимству»), по программе базовой подготовки.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

Производственная практика предусмотрена учебным планом программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело на втором, третьем и четвертом курсе очной формы обучения.

Реализация требований ФГОС СПО, ППССЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело по программе базовой подготовки должна формировать следующие компетенции:

1. Менеджер должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

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 языке.

2. Менеджер должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

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

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

ПК-5.1. Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

ПК-5.2. Производить уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

Итоговая аттестация проводится в форме защиты отчета по производственной практике.

Цель производственной практики:

- закрепление, расширение и углубление полученных студентом теоретических знаний;
- приобретение практических навыков самостоятельной работы, выработка умений применять полученные знания при решении конкретных вопросов.

В результате прохождения практики обучающийся должен:

Знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- методы планирования труда работников службы приема и размещения;
- задачи, функции и особенности работы службы питания;
- законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;
- особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;
- требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;
- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- технологию организации процесса питания;

- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;
- этапы процесса обслуживания;
- технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;
- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- регламенты службы питания;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- методы оценки качества предоставленных услуг.
- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- принципы взаимодействия с другими службами отеля;
- сервисные стандарты housekeeping;
- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
- принципы управления материально-производственными запасами;
- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
- способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
- особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учётом сегментации;
- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам.
- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения;
- правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила проведения расчетов с гостями в наличной и безналичной форме;
- принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила бронирования номеров;
- правила хранения и выдачи багажа гостей; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей;
- требования охраны труда;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда;
- правила обработки различных поверхностей номерного фонда;
- правила подбора и использования уборочного инвентаря;
- правила и методы текущей уборки номерного фонда;
- правила уборки номерного фонда после выезда гостей; правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя;

- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера;
- правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда;
- требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены

Уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
- организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;
- контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;
- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
- планировать и прогнозировать продажи;
- проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.
- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей;
- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;
- хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- принимать заказы гостей на основные и дополнительные услуги;
- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в наличной и безналичной форме;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации;
- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять текущий аудит службы приема и размещения;

- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
- подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера;
- подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; производить текущую уборку номерного фонда;
- производить уборку номерного фонда после выезда гостей;
- применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде;
- удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде;
- осуществлять экипировку номерного фонда;
- производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда;
- вести документацию по текущей уборке номерного фонда;
- вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей

Иметь практический опыт:

- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
- планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
- контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
- в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.
- регистрации и размещении гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- организации учета заказов гостей;
- регистрации выезда гостей
- проведении текущей уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения;
- проведении уборки номерного фонда после выезда гостей;
- проведении генеральной уборки номерного фонда

Предшествующими курсами, на которых непосредственно базируется производственная практика являются: ПМ 01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения», ПМ 02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания», ПМ 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», ПМ 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», ПМ05 «Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих».

Итоговый контроль проводится в форме дифференцированного зачета с оценкой.

3. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И ЕЕ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТИ В НЕДЕЛЯХ ЛИБО В АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСАХ
Распределение трудоемкости практики

Вид практики	Трудоемкость			По семестрам		
	Зач.ед.	Акад.час.	В неделях	4 сем	6 сем	8 сем
Общая трудоемкость производственной практики	13	468	13	180	180	108
ПМ 01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»	2	72	2	-	72	-
ПМ 02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»	3	108	3	-	108	-
ПМ 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»	3	108	3	-	-	108
ПМ 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»	2	72	2	72	-	-
ПМ05 «Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих»	3	108	3	108	-	-

4. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Наименование разделов	Виды работ	Количество часов
6 семестр		
ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		72
МДК. 01.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;	6
	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	6
	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6
	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. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	4
Дифференцированный зачет		2
ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания		108
6 семестр		
МДК. 02.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	Ознакомление и изучение режима работы предприятия.	2
	Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса.	2
	Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.	2
	Ознакомление с торговыми помещениями службы питания.	2
	Ознакомление с производственными помещениями службы питания.	2
	Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания.	2
	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

Наименование разделов	Виды работ	Количество часов
	Подготовка и организация работы службы Рум сервис.	6
	Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания.	6
	Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая вы-сокую 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.	2
	Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания.	4
	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 сотрудников службы питания.	4
	Дифференцированный зачет	2
ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		108
8 семестр		
МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	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 документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	6
	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	12
	Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.	6
	Ведение учета забытых вещей.	6
	Работа с просьбами и жалобами гостей.	6
	Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	6
	Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества	12
	Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.	6
	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг	6
	Оформление отчетной документации	12
	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах	6
	Оформление актов на списание малоценного инвентаря	4

Наименование разделов	Виды работ	Количество часов
	Дифференцированный зачет	2
ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		72
4 семестр		
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	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	6
	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому приезду, 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
	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 Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	6
	Оформление принятых заявок на резервирование номеров Оформление визовой поддержки 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	24
	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.	10
	Дифференцированный зачет	2
ПМ 05. Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей и служащих		108
4 семестр		

Наименование разделов	Виды работ	Количество часов
МДК 05.01 Освоение профессии горничная МДК 05.02 Освоение должности портье	Осуществление уборки номеров, служебных и общественных помещений в соответствии с утверждёнными процедурами и стандартами работы	12
	Поддержание в номерах необходимого санитарно-гигиенического состояния и уровень комфорта в жилых и общественных помещениях	12
	Осуществление смены постельного белья и полотенец, пополнение необходимых запасов расходных материалов	6
	Оказание бытовых услуг гостям (услуги стирки, химчистки, ремонт одежды и др)	6
	Осуществление контроля за качеством уборки номеров, общественных помещений	12
	Ведение информационной базы службы приема и размещения	12
	Осуществлять работы по выезду, и расчеты с туристами	12
	Отслеживание баланса по депозиту за телефонную связь и другие платные услуги средства размещения	6
	Применение современных средств коммуникаций и офисного оборудования установленных на рабочем месте	6
	Пользование телефоном, факсом, персональным компьютером	6
	Владение навыками работы с системами программного обеспечения и сетью Интернет	6
	Работа с претензиями туристов и ответы на их вопросы	6
	Контакт с гостями на иностранном языке (по тематике службы)	4
	Дифференцированный зачет	2
Всего:		468

5. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Отчет о выполнении программы производственной практики составляется студентом по мере прохождения каждого профессионального модуля. По окончании практики студент оформляет отчет и представляет его для проверки руководителю от кафедры, далее выходит на защиту. Зачёт проходит в виде защиты отчёта по производственной практике.

Отчет о прохождении производственной практики сдается в распечатанном виде, с приложением заполненных первичных документов.

Срок представления отчета и его защита – последний день прохождения производственной практики.

Отчет по производственной практике должен быть выполнен и оформлен в соответствии со следующими требованиями:

а) в отчет заносятся результаты выполненных заданий в хронологической последовательности;

б) объем отчета по производственной практике должен составлять не менее 15 страниц текста, набранного на компьютере или заполненного ручным способом.

в) отчет по производственной практике должен содержать:

1. Титульный лист

2. Основная часть (результаты выполненных работ).

3. Приложения (заполненные формы документов).

Оформление отчета: текст отчета по производственной практике должен быть выполнен компьютерным набором на одной стороне листа белой бумаги формата А 4 через 1 или 1,5 межстрочных интервала. Минимальная высота шрифта 2,5 мм.

г) текст отчета по производственной практике следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое – не менее 30 мм, правое – не менее 10 мм, верхнее – не менее 15 мм, нижнее

– не менее 20 мм. Шрифт должен быть четким, начертание - обычное, д) страницы отчета по производственной практике нумеруются арабскими цифрами. Титульный лист включается в общую нумерацию, но не нумеруется. На последующих страницах (начиная со 2-й) номер проставляется в верхнем правом углу.

Форма контроля по производственной практике по каждому профессиональному модулю зачёт с оценкой. Зачёт проходит в виде защиты отчёта по производственной практике. Для итогового контроля на кафедру представляются проверенные и подписанные руководителями практики от организации и института отчет о практике и дневник практики.

Документы предоставляемые к отчету по практике: дневник прохождения практики; производственная характеристика.

Защита отчета по практике производится в виде проверки отчетов и ответов на дополнительные вопросы на 5-7 мин. Ориентировочное распределение максимальных баллов по видам отчетности, а также распределения баллов за защиту отчета по производственной практике представлены в таблице 2,3.

Таблица 2 - Распределение максимальных баллов по видам отчетности по ПМ 01.

№ п/п	Виды отчетности	Баллы, max
1	Выполнение видов работ по МДК. 01.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	40
2	Содержание и оформление отчета соответствуют предъявляемым требованиям	15
3	Своевременное предоставление отчета и присутствие на всех днях практики	5
4	Содержание и оформление дневника по практике соответствуют предъявляемым требованиям	5
5	Отзыв руководителя практики от организации – базы практики	10
6	Уровень защиты отчета	15
7	Умение аргументировать ответы на поставлены вопросы	10
	Итого	100

Таблица 2 - Распределение максимальных баллов по видам отчетности по ПМ 02.

№ п/п	Виды отчетности	Баллы, max
1	Выполнение видов работ по МДК. 02.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	40
2	Содержание и оформление отчета соответствуют предъявляемым требованиям	15
3	Своевременное предоставление отчета и присутствие на всех днях практики	5
4	Содержание и оформление дневника по практике соответствуют предъявляемым требованиям	5
5	Отзыв руководителя практики от организации – базы практики	10
6	Уровень защиты отчета	15
7	Умение аргументировать ответы на поставлены вопросы	10
	Итого	100

Таблица 2 - Распределение максимальных баллов по видам отчетности по ПМ 03.

№ п/п	Виды отчетности	Баллы, max
1	Выполнение видов работ по МДК. 03.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	40
2	Содержание и оформление отчета соответствуют предъявляемым требованиям	15
3	Своевременное предоставление отчета и присутствие на всех днях практики	5
4	Содержание и оформление дневника по практике соответствуют предъявляемым требованиям	5
5	Отзыв руководителя практики от организации – базы практики	10
6	Уровень защиты отчета	15

7	Умение аргументировать ответы на поставлены вопросы	10
	Итого	100

Таблица 2 - Распределение максимальных баллов по видам отчетности по ПМ 04.

№ п/п	Виды отчетности	Баллы, max
1	Выполнение видов работ по МДК. 04.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования продаж гостиничного продукта	40
2	Содержание и оформление отчета соответствуют предъявляемым требованиям	15
3	Своевременное предоставление отчета и присутствие на всех днях практики	5
4	Содержание и оформление дневника по практике соответствуют предъявляемым требованиям	5
5	Отзыв руководителя практики от организации – базы практики	10
6	Уровень защиты отчета	15
7	Умение аргументировать ответы на поставлены вопросы	10
	Итого	100

Таблица 2 - Распределение максимальных баллов по видам отчетности по ПМ 05.

№ п/п	Виды отчетности	Баллы, max
1	Выполнение видов работ по МДК. 05.01. Освоение профессии горничная	20
2	Выполнение видов работ по МДК 05.02. Освоение должности портье	20
3	Содержание и оформление отчета соответствуют предъявляемым требованиям	15
4	Своевременное предоставление отчета и присутствие на всех днях практики	5
5	Содержание и оформление дневника по практике соответствуют предъявляемым требованиям	5
6	Отзыв руководителя практики от организации – базы практики	10
7	Уровень защиты отчета	15
8	Умение аргументировать ответы на поставлены вопросы	10
	Итого	100

Таблица 3 – Перевод баллов в оценки

Максимальная сумма баллов	Оценка			
	«неудовлетворительно»	«удовлетворительно»	«хорошо»	«отлично»
100	Менее 51 б.	От 51 до 70 б.	От 71 до 85 б.	85 б. и более

Результаты защиты определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ (ПРИЛОЖЕНИЕ 1)

7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Основная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего проф. образования / Т. Л. Тимохина. – Электрон. текстовые данные. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 331 с. –// ЭБС Юрайт. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433891>
2. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. // ЭБС Юрайт. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452306>
3. Баранов, Б. А. Организация обслуживания в организациях общественного питания. Этикет : учебное пособие для среднего профессионального образования / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина.

— 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 184 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12555-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476196> (дата обращения: 17.06.2021).

4. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477254> (дата обращения: 17.06.2021).
5. 1. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. // ЭБС «IPRbooks» [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/93543.htm>
6. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л.В. Семенова [и др.].. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 с. — ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/44183.html>

Дополнительная литература:

10. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/486303> (дата обращения: 17.06.2021).
11. Ехина М.А. Приём, размещение и выписка гостей: учебник. — М.: Издательский центр Академия, 2014. — 304 с.
12. Потапова, И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И.Потапова. — М.: Издательский центр «Академия», 2015. — 320с.
13. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для СПО / Г. С. Сологубова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 379 с. // ЭБС Юрайт. [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/organizaciya-obsluzhivaniya-na-predpriyatiyah-obschestvennogo-pitaniya-414634#page/1>
14. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л.В. Семенова [и др.].. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 с. — ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/44183.html>

Интернет-ресурсы:

11. Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания — Режим доступа: <http://www.horeca.ru>
12. Портал про гостиничный бизнес — Режим доступа: <http://prohotel.ru>
13. Журнал для тех, кто в деле — Режим доступа: <http://www.horeca-magazine.ru>
14. Профессиональное оборудование для уборки — Режим доступа: <http://www.pro-uborku.ru>
15. Система бронирования гостиничных номеров через интернет — Режим доступа: <http://allhotels.ru>
16. Журнал для отельеров, владельцев гостиниц, рестораторов, топ-менеджеров гостиничного бизнеса — Режим доступа: <https://hotelier.pro>
7. Интернет-журнал деловой информации для ритейлеров, рестораторов и отельеров — Режим доступа: <http://www.delinform.ru/>, свободный
8. Все о ресторанном и гостиничном бизнесе — Режим доступа: <http://www.hotres.ru/>, свободный
9. Деловое издание Индустрии питания и гостеприимства «Horecamagazine» - Режим доступа: <http://www.horecamagazine.ru>
10. <https://ngiei.mcdir.ru/enrol/index.php?id=14315>

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)

8.1 Программное обеспечение

- Microsoft Word
- Microsoft Power Point

8.2 Перечень информационных технологий

- мультимедийные технологии: электронные презентации
- использование ЭИОС университета // Режим доступа: <http://ngiei.mcdir.ru>

8.3 Информационные справочные системы

- справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Базами практики являются предприятия гостиничного сервиса различных организационно-правовых форм и форм собственности на основе прямых договоров, заключаемых между организацией и ОУ, оснащенные современным оборудованием, наличием квалифицированного персонала, близким, по возможности, территориальным расположением.

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Институт транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры

«___» _____ 20__ г., протокол № ____
зав. кафедрой

Е. В. Ильичева

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

43.02.14 Гостиничное дело

квалификация: специалист по гостеприимству

Воротынец
20__

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)				
	ПП 01	ПМ 02	ПМ 03	ПМ 04	ПП 05
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	+	+	+	+	+
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	+	+	+	+	+
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	+	+	+	+	+
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	+	+	+	+	+
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	+	+	+	+	+
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	+	+	+	+	+
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	+	+	+	+	+
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	+	+	+	+	+
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	+	+	+	+	+
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	+	+	+	+	+
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	+				
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	+				
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	+				
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.		+			
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.		+			
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей		+			
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.			+		
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.			+		
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.			+		
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале				+	
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы				+	

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества				+	
ПК-5.1. Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения					+
ПК-5.2. Производить уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения					+

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и критерии оценивания компетенций							
		Текущий контроль						Промежуточная аттестация -Зачет с оценкой	Итого
		ПП 01	ПП 02	ПП03	ПП 04	ПП 05	отчет		
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	2,5		10
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	знать: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации уметь: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию;	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	2,5		10

	выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска								
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	знать: содержание актуальной нормативно -правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования уметь: определять актуальность нормативно -правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5		2,5	10
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5		2,5	10
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1	10
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	2	2	2	2	2			10
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	2	2	2	2	2			10
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности уметь:	2	2	2	2	2			10

	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы							
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	2,5	10
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	знать: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации уметь: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	2	2	2	2	2		10

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. <i>уметь:</i> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; <i>знать:</i> методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы;	6					2	2	10
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Практический опыт: Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке <i>уметь:</i> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; <i>знать:</i> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;	6					2	2	10

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества <i>уметь:</i> контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; <i>знать:</i> стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;	6					2	2	10
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Практический опыт: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; <i>уметь:</i> осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; <i>знать:</i> задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;	6					2	2	10
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; <i>уметь:</i> анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; <i>знать:</i> технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания;	6					2	2	10

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; <i>уметь:</i> контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания); <i>знать:</i> критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания;		6				2	2	10
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; <i>уметь:</i> 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, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания; <i>знать:</i> структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания;			6			2	2	10
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; <i>уметь:</i> организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; <i>знать:</i> задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;			6			2	2	10
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. <i>уметь:</i> контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; <i>знать:</i> принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии,			6			2	2	10

	противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;								
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; <i>уметь</i> : оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи; <i>знать</i> : структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;			6		2	2	10	
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; <i>уметь</i> : осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; <i>знать</i> : способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;			6		2	2	10	
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; <i>уметь</i> : оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; <i>знать</i> : критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;			6		2	2	10	
ПК-5.1. Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Практический опыт: регистрации и размещении гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения; организации учета заказов гостей; регистрации выезда гостей				6	2	2	10	

	<i>уметь:</i> осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать заказы гостей на основные и дополнительные услуги; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения <i>знать:</i> нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров; правила хранения и выдачи багажа гостей; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей; требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;								
ПК-5.2. Производить уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	Практический опыт: проведении текущей уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; проведении уборки номерного фонда после выезда гостей; проведении генеральной уборки номерного фонда <i>уметь:</i> подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; производить текущую уборку номерного фонда; производить уборку номерного фонда после выезда гостей; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде; удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по текущей уборке номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей <i>знать:</i> правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря; правила и методы текущей уборки номерного фонда; правила уборки номерного фонда после выезда гостей; правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены					6	2	2	10

Критерии оценивания компетенций:

до 5 баллов – не сформирована компетенция;
от 5 до 6 баллов – начальный уровень сформированности;
от 7 до 8 баллов – базовый уровень сформированности;
от 9 до 10 баллов – продвинутый уровень сформированности.

№	Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
1	ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Студент не знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности Не развиты способности в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Слабо знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности Слабо развиты способности в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Студент достаточно хорошо знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности Хорошо развиты способности в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Студент с высокой точностью и полнотой знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

	ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Студент не знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации Не развиты способности определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	Низкий уровень знаний номенклатуры информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации Слабо развиты способности определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	Студент достаточно хорошо знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации Хорошо развиты способности определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	Студент с высокой точностью и полнотой знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
	ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Студент не знает содержание актуальной нормативно -правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования Не развиты способности определять актуальность нормативно -правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Слабо знает содержание актуальной нормативно -правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования Слабо развиты способности определять актуальность нормативно -правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Студент достаточно хорошо знает содержание актуальной нормативно -правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования Хорошо развиты способности определять актуальность нормативно -правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Студент с высокой точностью и полнотой знает содержание актуальной нормативно -правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты определять актуальность нормативно -правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

	ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Студент не знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности Не развиты способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Слабо знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности Слабо развиты способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Студент достаточно хорошо знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности Хорошо развиты способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Студент с высокой точностью и полнотой знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
	ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Студент не знает особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений Не развиты способности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Слабо знает особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений Слабо развиты способности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Студент достаточно хорошо знает особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений Хорошо развиты способности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Студент с высокой точностью и полнотой знает особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
	ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Студент не знает правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения Не развиты способности соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Слабо знает правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения Слабо развиты способности соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Студент достаточно хорошо знает правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения Хорошо развиты способности соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Студент с высокой точностью и полнотой знает правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)

	ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Студент не знает современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности Не развиты способности применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	Слабо знает современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности Слабо развиты способности применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	Студент достаточно хорошо знает современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности Хорошо развиты способности применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	Студент с высокой точностью и полнотой знает современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
	ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	Студент не знает правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности Не развиты способности понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	Слабо знает правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности Слабо развиты способности понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	Студент достаточно хорошо знает правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности технологий для обеспечения процесса бронирования. Хорошо развиты способности понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	Студент с высокой точностью и полнотой знает правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

	ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Не развиты способности в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Слабо развиты способности в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Хорошо развиты способности в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
		Студент не знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	Низкий уровень знаний номенклатуры информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	Студент достаточно хорошо знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	Студент с высокой точностью и полнотой знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
	ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Не развиты способности определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска Студент не знает содержание актуальной нормативно -правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	Слабо развиты способности определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска Слабо знает содержание актуальной нормативно -правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	Хорошо развиты способности определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска Студент достаточно хорошо знает содержание актуальной нормативно -правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска Студент с высокой точностью и полнотой знает содержание актуальной нормативно -правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории

					профессионального развития и самообразования
	ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Студент не умеет: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; Студент не знает: методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы;	Студент слабо умеет: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; Студент слабо знает: методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы;	Студент хорошо умеет: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; Студент хорошо знает: методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы;	Студент, аргументируя свои действия, умеет: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит знания по: методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы;
	ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и	Студент не умеет: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать	Студент слабо умеет: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать	Студент хорошо умеет: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и	Студент, аргументируя свои действия, умеет: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж

	стандартами гостиницы	систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; Студент не знает: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;	систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; Студент слабо знает: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;	дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; Студент хорошо знает: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;	работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит знания по: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;
	ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Студент не умеет: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; Студент не знает: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;	Студент слабо умеет: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; Студент слабо знает: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;	Студент хорошо умеет: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; Студент хорошо знает: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;	Студент, аргументируя свои действия, умеет: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит знания по: стандарты, операционные процедуры и регламенты,

		критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;	критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;	критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей	определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;
	ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Студент не имеет практического опыта: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; Студент не умеет: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; Студент не знает: задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной	Студент имеет практический опыт: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; У студента слабо развиты умения: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; Студент слабо знает: задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники	Студент имеет практический опыт: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; У студента хорошо развиты умения: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; Студент хорошо знает: задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и	Студент имеет практический опыт: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; Студент, аргументируя свои действия, умеет: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит следующие знания: задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к

		санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;	безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;	личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;	обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;
	ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Студент не имеет практического опыта: разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; Студент не умеет: анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; Студент не знает: технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной	Студент имеет практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; У студента слабо развиты умения: анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; Студент слабо знает: технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной	Студент имеет практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; У студента хорошо развиты умения: анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; Студент хорошо знает: технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и	Студент имеет практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; Студент, аргументируя свои действия, умеет: анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит следующие знания: технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии,

		гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания;	информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания;	технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания;	противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания;
	ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Студент не имеет практического опыта: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; Студент не умеет: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания); Студент не знает: критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания;	Студент имеет практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; У студента слабо развиты умения: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания); Студент слабо знает: критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания;	Студент имеет практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; У студента хорошо развиты умения: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания); Студент хорошо знает: критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания;	Студент имеет практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; Студент, аргументируя свои действия, умеет: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания); Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит следующие знания: критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания;
	ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в	Студент не имеет практического опыта: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;	Студент имеет практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;	Студент имеет практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;	Студент имеет практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

	материальных ресурсах и персонале	Студент не умеет: 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, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания; Студент не знает: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания;	У студента слабо развиты умения: 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, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания; Студент слабо знает: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания;	У студента хорошо развиты умения: 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, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания; Студент хорошо знает: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания;	Студент, аргументируя свои действия, умеет: 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, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания; Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит следующие знания: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания;
	ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Студент не имеет практического опыта: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; Студент не умеет: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;	Студент имеет практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; У студента слабо развиты умения: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;	Студент имеет практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; У студента хорошо развиты умения: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; Студент хорошо знает: задачи, функции и особенности работы службы	Студент имеет практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; Студент, аргументируя свои действия, умеет: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;

		Студент не знает: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;	Студент слабо знает: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;	обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;	Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит следующие знания: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;
	ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Студент не имеет практического опыта: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Студент не умеет: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой	Студент имеет практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. У студента слабо развиты умения: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на	Студент имеет практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. У студента хорошо развиты умения: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на	Студент имеет практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Студент, аргументируя свои действия, умеет: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на

		помощи и действий в экстремальной ситуации; Студент не знает: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; Студент слабо знает: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; Студент хорошо знает: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит следующие знания: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
	ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Студент не имеет практического опыта: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; Студент не умеет: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;	Студент имеет практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; У студента слабо развиты умения: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;	Студент имеет практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; У студента хорошо развиты умения: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи; Студент хорошо знает: структура и место службы бронирования и продаж в	Студент имеет практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; Студент, аргументируя свои действия, умеет: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;

		Студент не знает: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;	Студент слабо знает: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;	системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;	Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит следующие знания: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;
	ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Студент не имеет практического опыта: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; Студент не умеет: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее	Студент имеет практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; У студента слабо развиты умения: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее	Студент имеет практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; У студента хорошо развиты умения: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы	Студент имеет практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; Студент, аргументируя свои действия, умеет: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и

		повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; Студент не знает: способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;	повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; Студент слабо знает: способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;	бронирования и продаж приемам эффективных продаж; Студент хорошо знает: способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;	разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит следующие знания: способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;
	ПК 4.3. Контролировать текущую	Студент не имеет практического опыта: контроля текущей деятельности сотрудников службы	Студент имеет практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и	Студент имеет практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и	Студент имеет практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и

	деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; Студент не умеет: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; Студент не знает: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;	продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; У студента слабо развиты умения: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; Студент слабо знает: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;	продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; У студента хорошо развиты умения: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; Студент хорошо знает: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;	продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; Студент, аргументируя свои действия, умеет: оценивать и планировать оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит следующие знания: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;
	ПК-5.1. Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Студент не имеет практического опыта: регистрации и размещении гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения; организации учета заказов гостей; регистрации выезда гостей Студент не умеет: осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать заказы гостей на основные и дополнительные услуги;	Студент имеет практический опыт: регистрации и размещении гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения; организации учета заказов гостей; регистрации выезда гостей У студента слабо развиты умения: осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать заказы гостей на основные и дополнительные услуги;	Студент имеет практический опыт: регистрации и размещении гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения; организации учета заказов гостей; регистрации выезда гостей У студента хорошо развиты умения: осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать заказы гостей на основные и дополнительные услуги; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в наличной и	Студент имеет практический опыт: регистрации и размещении гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения; организации учета заказов гостей; регистрации выезда гостей Студент, аргументируя свои действия, умеет: оценивать и планировать осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать заказы гостей на основные и дополнительные услуги;

		осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения Студент не знает: нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров; правила хранения и выдачи багажа гостей; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей; требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;	осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения Студент слабо знает: нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров; правила хранения и выдачи багажа гостей; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей; требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;	безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения Студент хорошо знает: нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров; правила хранения и выдачи багажа гостей; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей; требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;	и дополнительные услуги; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит следующие знания: нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров; правила хранения и выдачи багажа гостей; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей; требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
	ПК-5.2. Производить уборку номерного фонда гостиничных	Студент не имеет практического опыта: проведении текущей уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств	Студент имеет практический опыт: проведении текущей уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств	Студент имеет практический опыт: проведении текущей уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; проведении уборки	Студент имеет практический опыт: проведении текущей уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств

[illegible]

		использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра Сервис

Вопросы для проведения дифференцированного зачета

Наименование компетенции	Вопросы для собеседования
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	1. Как Вы планируете развиваться в дальнейшем в профессиональной сфере? 2. Как Вы считаете, какие свои умения и навыки Вам необходимо совершенствовать? 3. Определите перспективы своего профессионального и личностного развития. 4. Планируете ли Вы свой карьерный рост? Что необходимо для этого делать? 5. Какими методами самообразования и навыками саморазвития Вы владеете? 6. Способны ли Вы составить программу саморазвития и самообразования? Приведите пример такой программы.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	1. Расскажите о ситуации, когда Вам пришлось преодолеть конфликтную ситуацию. Как Вам удалось это сделать? 2. Перечислите основные этические нормы делового общения. Признаёте ли Вы чужое мнение или упорно отстаиваете собственное. Почему так поступаете? 3. Как Вы думаете, зачем необходимо в сфере обслуживания соблюдать правило «Клиент всегда прав» или оно ошибочно?
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	1. Расскажите особенности социального и культурного контекста; 2. Расскажите о правилах оформления документов и построения устных сообщений.
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	1. Охарактеризуйте службу приема и размещения, ее основные функции, графики работы персонала. 2. Какие правила гостеприимства необходимо знать сотрудникам службы приема и размещения? 3. Какие функции выполняет портье-кассир службы приема и размещения? 4. Охарактеризуйте функциональные обязанности служащего ночного аудита. 5. Охарактеризуйте функциональные обязанности консьержей. 6. Охарактеризуйте функциональные обязанности швейцара и подносчика багажа. 7. Охарактеризуйте функциональные обязанности дворцового. 8. Как необходимо организовать рабочее место службы приема и размещения? 9. Что позволяет службе приема и размещения компьютеризация? 10. Какое оборудование должно быть в службе приема и размещения на рабочем месте портье? 11. Какие требования предъявляются к обслуживающему персоналу гостиницы? 12. Какие требования предъявляются к внешнему виду обслуживающего персонала? 13. Охарактеризуйте телефонную службу в гостинице 14. Какие средства необходимы сотруднику телефонной службы для приема и передачи информации? 15. Какие речевые стандарты вы будете избегать при общении с гостями? 16. Приведите примеры ситуаций, когда гость недоволен. Какие действия вы предпримете для устранения этих ситуаций? 17. Какую информацию заносят в журнал регистрации жалоб и претензий? 18. Что может стать причиной жалоб в отеле? 19. Охарактеризуйте правила поведения сотрудника при поступлении жалобы. 20. Какие правила необходимо соблюдать сотрудникам при рассмотрении жалоб? 21. Перечислите основные преимущества при компьютеризированной работе с жалобами? 22. Охарактеризуйте зарубежный опыт работы с жалобами гостей. 23. Какие рекомендации должны знать сотрудники, чтобы вести себя правильно, если гость подает жалобу? 24. Какие доказательства может предоставить отель, если претензия от гостя по какой-либо причине не принята? 25. Что необходимо отразить в письме при составлении ответа на претензию гостя к отелю?
ПК 1.2. – Организовывать деятельность сотрудников	1. Как заключается договор на гостиничное обслуживание? 2. Опишите порядок регистрации гражданина РФ.

службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	3. Охарактеризуйте процесс поселения гостя в гостиницу. 4. Что входит в стандарт процедуры поселения в гостиницу? 5. Охарактеризуйте работу службы приема и размещения с категориями гостей: повторные гости, бизнесмены, vip-гости, командированные. 6. Охарактеризуйте работу службы приема и размещения с семьями, молодоженами, студентами, спортсменами. 7. Охарактеризуйте работу с гостями имеющие физические или умственные ограничения. 8. Перечислите критерии организации любой дополнительной услуги в отеле. 9. Охарактеризуйте категории дополнительных услуг. 10. Какие услуги включены в стоимость номера? 11. Какие бесплатные услуги могут предоставляться дополнительно? 12. Какие обязательные услуги предоставляются за отдельную плату? 13. Охарактеризуйте свадебный пакет. Приведите примеры данного пакета. 14. Охарактеризуйте конференц- пакет. Приведите примеры данного пакета. 15. Охарактеризуйте пакеты для отдыха. Приведите примеры данного пакета. 16. Охарактеризуйте тематический пакет. Приведите примеры данного пакета. 17. Охарактеризуйте поощрительные программы и программы лояльности в отеле. 18. Какие рекомендации необходимо учитывать при создании программ повышения лояльности клиентов? 19. Охарактеризуйте зарубежные и отечественные автоматизированные системы управления. 20. Какие классы автоматизированных систем управления используют в отелях? 21. Какие задачи позволяет решить модуль автоматизации службы портье? 22. Охарактеризуйте сейфы в гостиничных номерах. 23. Для каких целей гости используют депозитные ячейки? Приведите примеры. 24. Охарактеризуйте возможность хранения багажа в отеле. 25. Какие формальности нужно выполнять сотруднику, если гость потерял багажный жетон? 26. Охарактеризуйте правила хранения и выдачи найденных вещей. 27. Какой порядок расчета проживания в гостиницах в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации? 28. Расскажите о функциях кассира службы приема и размещения. 29. Что означает для кассира подготовка и проведение операции расчета с гостем? 30. Как происходит оплата за проживание, дополнительные платные услуги? 31. Какие особенности существуют при оплате гостиничных услуг с помощью ваучера? 32. Какие особенности существуют при оплате гостиничных услуг по безналичному расчету? 33. Какими правилами руководствуется персонал службы приема и размещения при предоставлении обслуживания держателям кредитных карт международных платежных систем? 34. Что означает услуга экспресс-выписки? 35. Какие действия вы предпримете, если клиент отказывается оплатить услугу? 36. Расскажите о производимых возвратах кассиром денежных сумм клиенту. 37. Охарактеризуйте стандарты качества обслуживания при выписке гостя. 38. Что обязаны сделать гостиницы, применяющие контрольно-кассовую технику?
ПК 1.3. - Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	1. Охарактеризуйте принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами. 2. Какие данные необходимо предоставить службе гостиничного хозяйства от службы приема и размещения? 3. На примере схемы при выезде гостя охарактеризуйте взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с другими службами. 4. Для каких целей проводят оперативные совещания в отеле? 5. Какие цели преследует ночной аудитор? 6. Какие функциональные обязанности у ночного аудитора? 7. Охарактеризуйте правила выполнения ночного аудита
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	1. Назовите задачи, функции и особенности работы службы питания; 2. Какие существуют законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; 3. Расскажите об особенностях организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; 4. Какие предъявляются требования к обслуживающему персоналу, 5. Расскажите о правилах и нормах охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; 6. Какие предъявляются требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;

ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	1.Расскажите технологии организации процесса питания; 2. какие специализированные информационные программы и технологии используются в работе службы питания; 3.Охарактеризуйте этапы процесса обслуживания; 4.Охарактеризуйте технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, 5. Расскажите о стандартах организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; 6. Какие существуют регламенты службы питания;
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	1.Какие существуют критерии и показатели качества обслуживания; 2.Перечислите методы оценки качества предоставленных услуг;
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	1.Какова структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, каковы ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; 2.Какова методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; 3.Каковы нормы обслуживания в гостинице;
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	4. Назовите задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; 5.Назовите кадровый состав службы, его функциональные обязанности; 6.Назовите требования к обслуживающему персоналу; 7.Какие цели, средства и формы обслуживания в гостиничном хозяйстве; 8.Какова технология организации процесса обслуживания гостей; 9.Какие существуют регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; 10.Каковы особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; 11.Каков порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	12.Какие принципы взаимодействия с другими службами отеля существуют для службы эксплуатации номерным фондом? 13.Какие существуют сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); 14.Какие критерии и показатели качества обслуживания существуют в гостиничном хозяйстве? 15.Какие существуют санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; 16.Каков порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда существует в гостинице? 17. Какие принципы управления материально-производственными запасами существуют в гостинице? 18.Какие методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса существуют в гостиничном хозяйстве? 19.Какие правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей существуют в гостиничном хозяйстве?
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	1. Какова структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; 2. Охарактеризуйте направления работы отделов бронирования и продаж; 3. Назовите функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; 4. Охарактеризуйте рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; 5. Назовите виды каналов сбыта гостиничного продукта;
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с	1. Расскажите о способах управления доходами гостиницы; 2. Какие особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; 3. Расскажите о особенности работы с различными категориями гостей; 4. Охарактеризуйте методы управления продажами с учётом сегментации;

текущими планами и стандартами гостиницы	5. Какие существуют способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; 6. Расскажите о особенностях продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; 7. Какие существуют каналы и технологии продаж гостиничного продукта; 8. Что такое ценообразование, какие существуют виды тарифных планов и какая бывает тарифная политика гостиничного предприятия; 9. Какие существуют принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; 10. Расскажите о методах максимизации доходов гостиницы; 11. Какие бывают критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; 12. Расскажите о видах отчетности по продажам; 13. Расскажите о нормативных документах, регламентирующие работу службы бронирования 14. Перечислите ресурсы необходимые для работы службы бронирования и продаж, и каковы требования к их формированию; 15. Охарактеризуйте методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	1. Назовите критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; 2. Какие существуют виды отчетности по продажам;
ПК 5.1. Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	1. Охарактеризуйте процесс поселения гостя по предварительному бронированию. 2. Опишите порядок регистрации гражданина РФ 3. Каков порядок регистрации иностранных граждан? 4. Какие специализированные программные продукты применяются для обработки информации для гостей? 5. Какие нормативные правовые акты регулируют деятельность гостиничных предприятий? 6. Каков порядок бронирования номеров? 7. Каков порядок приема заявок на дополнительные услуги? 8. Какие документы оформляются при бронировании номера? 9. Какие документы оформляются при регистрации гостя? 10. Какие документы оформляются при выселении гостя? 11. Расскажите о процедуре выселения гостя 12. Каковы правила хранения и выдачи багажа? 13. Расскажите о правилах общения с гостем 14. Какие формы расчета с гостями Вы знаете? 15. Расскажите о требованиях охраны труда? 16. Расскажите о процедуре аудита службы приема и размещения 17. Охарактеризуйте процесс поселения гостя в гостиницу без предварительного бронирования
ПК 5.2. Производить уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	1. Расскажите о правилах использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда. 2. Расскажите о правилах обработки различных поверхностей номерного фонда. 3. Расскажите о правилах подбора и использования уборочного инвентаря. 4. Расскажите о правилах и методах текущей уборки номерного фонда. 5. Расскажите о правилах уборки номерного фонда после выезда гостей. 6. Расскажите о правилах и методах организации процесса генеральной уборки номерного фонда. 7. Какова процедура выезда гостя? 8. Расскажите о правилах использования электрооборудования для уборки номерного фонда 9. Перечислите правила общения с гостями 10. Расскажите о требованиях охраны труда, основах охраны здоровья 11. Какие санитарные и гигиенические нормы необходимо соблюдать на рабочем месте? 12. Перечислите возобновляемые материалы гостиничного номера 13. Какая документация ведется по уборке номерного фонда? 14. Расскажите о правилах комплектации тележки горничной 15. Какова последовательность уборки номерного фонда? 16. Как организовать устранение технических неполадок в номере? 17. Какая уборочная техника и инвентарь используются в гостинице? 18. Каков ассортимент продукции индивидуального пользования для гостей?

Оценка сформированности компетенций ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК3.3, ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3, ПК 5.1, ПК 5.2

Отлично	2,5/2/1 балла	выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логично его излагающему, в ответе которого тесно связываются теория с практикой.
Хорошо	1,25/1/0,5балл	выставляется твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающему его, не допускающему существенных ошибок в ответе на вопрос. В ответе студента связывается теория и практика.
Удовлетворительно	0,75/0,5/0,25 балла	выставляется студенту, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность изложения программного материала.
Неудовлетворительно	0 баллов	выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большим затруднением формулирует ответы на вопросы.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра Сервис

Требования к содержанию и оформлению отчета

Отчет по учебной практике должен быть выполнен с использованием компьютера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (поля: правое – не менее 10 мм, верхе и нижнее – не менее 20 мм, левое – не менее 25 мм, абзацный отступ – 1,25 см) в текстовом редакторе MS Word шрифтом Times New Roman размером 14 пт., интервал 1,5 с выравниванием по ширине страницы.

Структура отчета:

1. Титульный лист
2. Содержание
3. Введение (цели и задачи практики)
4. Основная часть (описание выполненных на учебной практике работ в соответствии с программой и методическими указаниями)
5. Заключение (краткие выводы по результатам практики)
6. Список использованных источников литературы
7. Приложения

Текстовая часть отчета (введение, основная часть, заключение) по учебной практике должна составлять не менее 10 страниц текста, набранного на компьютере (без учета приложений);

Приложения включают в себя вспомогательный материал, выполненные студентом во время практических занятий и самостоятельной работы задания (разработки, заполненные бланки, составленные обзоры и т.п.)

Оценка сформированности компетенций ОК 1, ОК 2, ОК 5, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК3.3, ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3, ПК 5.1, ПК 5.2

Отлично	2,5/2 / 1,5 балла	Отчет представлен в установленные сроки. Отчет по практике соответствует предъявляемым требованиям по содержанию, структуре и оформлению. В отчете теоретические сведения связаны с практикой, грамотно, полно, логично и последовательно изложен материал.
Хорошо	1,25/1/0,5балл	Отчет представлен в установленные сроки. Отчет по практике соответствует предъявляемым требованиям по содержанию, структуре и оформлению. Допущены небольшие недочеты в оформлении отчета. В отчете теоретические сведения связаны с практикой, грамотно, полно, логично и последовательно изложен материал.
Удовлетворительно	0,75/0,5/0,25 балла	Отчет по практике содержит замечания по содержанию и структуре. Допущены погрешности в оформлении отчета. В отчете теоретические сведения имеют слабую связь с практикой, материал изложен в соответствии со структурой, вопросы раскрыты не в полном объеме.
Неудовлетворительно	0 баллов	Отчет по практике представлен с грубыми замечаниями по структуре и содержанию. Допущены ошибки в оформлении. В отчете теоретические сведения не связаны с практикой, материал изложен не последовательно и не полно.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра Сервис

Виды работ

ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
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.
ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания
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 вы-сокую 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 сотрудников службы питания.
ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
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 документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой
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
ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
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.
ПМ 05. Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей и служащих
Осуществление уборки номеров, служебных и общественных помещений в соответствии с утверждёнными процедурами и стандартами работы
Поддержание в номерах необходимого санитарно-гигиеническое состояния и уровень комфорта в жилых и общественных помещениях
Осуществление смены постельного белья и полотенец, пополнение необходимых запасов расходных материалов
Оказание бытовых услуг гостям (услуги стирки, химчистки, ремонт одежды и др)
Осуществление контроля за качеством уборки номеров, общественных помещений
Ведение информационной базы службы приема и размещения
Осуществлять работы по выезду, и расчеты с туристами
Отслеживание баланса по депозиту за телефонную связь и другие платные услуги средства размещения
Применение современных средств коммуникаций и офисного оборудования установленных на рабочем месте
Пользование телефоном, факсом, персональным компьютером
Владение навыками работы с системами программного обеспечения и сетью Интернет
Работа с претензиями туристов и ответы на их вопросы
Контакт с гостями на иностранном языке (по тематике службы)

Оценка сформированности компетенций ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ОК 10, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК3.3, ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3, ПК 5.1, ПК 5.2

Отлично	6/5/4/3 балла	Программа практики выполнена в полном объеме. При выполнении работ, предусмотренных программой практики, студент показывает глубокое знание теоретического материала и демонстрирует умение применять теорию на практике. При выполнении практических работ обосновывает свои действия.
Хорошо	5/4/3/2 балл	Программа практики выполнена в полном объеме. При выполнении работ, предусмотренных программой практики, студент показывает достаточное знание теоретического материала и демонстрирует умение применять теорию на практике. При выполнении практических работ обосновывает свои действия, допускает незначительные ошибки, не влияющие на качество выполненных работ.
Удовлетворительно	4/3/2/1 балла	Программа практики выполнена в полном объеме. При выполнении работ, предусмотренных программой практики, студент показывает слабое знание теоретического материала, но демонстрирует практические умения при выполнении работ. При выполнении практических работ не обосновывает свои действия или допускает ошибки, которые снижают качество выполненных работ.
Неудовлетворительно	0 баллов	Программа практики выполнена не полностью. При выполнении работ, предусмотренных программой практики, студент не демонстрирует знание теоретического материала, практические умения при выполнении работ не развиты.

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Институт транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе
Ж.В. Касимова
«___» _____ 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»(квалификация «специалист по гостеприимству»)
базовая подготовка

курс: 4
семестр: 8
форма обучения: очная

Воротынец
2019

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Одним из элементов учебного процесса по подготовке специалистов среднего звена в области гостиничного сервиса является преддипломная практика, которая способствует закреплению и углублению теоретических знаний студентов, полученных при обучении. В процессе прохождения преддипломной практики студент приобретает опыт сбора и обработки практического материала. Преддипломная практика обеспечивает преемственность и последовательность в изучении теоретического и практического материала, предусматривает комплексный подход к предмету изучения.

Программа преддипломной практики направлена на углубление первоначального профессионального опыта обучающегося, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности.

Преддипломная практика обучающихся является завершающим этапом и проводится после освоения ППССЗ СПО и сдачи студентами всех видов промежуточной аттестации, предусмотренных ФГОС.

Преддипломная практика проводится на предприятиях и в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся. Информация, полученная при прохождении преддипломной практики, послужит основой для написания выпускной квалификационной работы (ВКР).

Способы проведения практики: стационарная, выездная

Формы проведения практики: непрерывная, дискретная

Формой контроля преддипломной практики является дифференцированный зачет, определяющий уровень освоенных профессиональных компетенций.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

Преддипломная практика предусмотрена учебным планом программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело на четвертом курсе очной формы обучения.

Реализация требований ФГОС СПО, ППССЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело по программе базовой подготовки должна формировать следующие компетенции:

1. Менеджер должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:
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 языке. Менеджер должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

1. *Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения*

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

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

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

2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

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

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

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

3. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

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

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

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

4. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

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

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

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

5. Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих

ПК-5.1. Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

ПК-5.2. Производить уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

Итоговая аттестация проводится в форме защиты отчета по преддипломной практике.

Цель преддипломной практики – закрепление теоретических знаний, полученных при изучении базовых и вариативных дисциплин по гостиничному делу; развитие и накопление специальных умений и навыков, необходимых в гостиничной сфере, изучение организационно-методических и нормативных документов и участие в их разработке для решения отдельных задач по месту прохождения практики; принятия участия в конкретном производственном процессе средства размещения или связанных с ним исследованиях; усвоения приемов, методов и способов обработки, представления и интерпретации результатов проведенных в ходе практики исследований применительно к гостиничной сфере; приобретения практических навыков в будущей профессиональной деятельности или в конкретных отделах и службах гостиницы. Исходя из целей, перед студентом-практикантом ставятся следующие задачи преддипломной практики:

- представить общую характеристику основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей;

- изучить материально-техническое обеспечение деятельности гостиничного предприятия;

- охарактеризовать инфраструктуру гостиничного комплекса;

- провести сегментацию целевых групп гостиничного предприятия, представить характеристику основных групп гостей, формы и методы работы гостиницы с целевыми группами клиентов;

- провести исследование деятельности гостиничного предприятия или его конкретного

структурного подразделения в сфере, рассматриваемой в рамках выпускной квалификационной работы;

- разработать рекомендации для гостиничного предприятия или его структурного подразделения по тематике выпускной квалификационной работы.

В основу практического обучения студентов положены следующие направления:

- сочетание практического обучения с теоретической подготовкой студентов;
- использование в обучении достижений науки и техники, передовой организации труда, методов работы с современными средствами.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями выпускник должен:

В результате прохождения практики обучающийся должен:

Знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- методы планирования труда работников службы приема и размещения;
- задачи, функции и особенности работы службы питания;
- законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;
- особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;
- требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;
- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- технологию организации процесса питания;
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;
- этапы процесса обслуживания;
- технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;
- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- регламенты службы питания;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- методы оценки качества предоставленных услуг.
- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- принципы взаимодействия с другими службами отеля;
- сервисные стандарты housekeeping;
- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
- принципы управления материально-производственными запасами;
- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
- способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
- особенности работы с различными категориями гостей;

- методы управления продажами с учётом сегментации;
- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам.
- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения;
- правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила проведения расчетов с гостями в наличной и безналичной форме;
- принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила бронирования номеров;
- правила хранения и выдачи багажа гостей; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей;
- требования охраны труда;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда;
- правила обработки различных поверхностей номерного фонда;
- правила подбора и использования уборочного инвентаря;
- правила и методы текущей уборки номерного фонда;
- правила уборки номерного фонда после выезда гостей; правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя;
- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера;
- правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда;
- требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены

Уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;

- организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;
- контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;
- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
- планировать и прогнозировать продажи;
- проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.
- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей;
- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;
- хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- принимать заказы гостей на основные и дополнительные услуги;
- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в наличной и безналичной форме;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации;
- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять текущий аудит службы приема и размещения;
- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
- подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера;
- подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; производить текущую уборку номерного фонда;
- производить уборку номерного фонда после выезда гостей;
- применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде;
- удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде;
- осуществлять экипировку номерного фонда;
- производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда;
- вести документацию по текущей уборке номерного фонда;
- вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей

Иметь практический опыт:

- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
- планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;

- разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
- контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
- в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.
- регистрации и размещении гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- организации учета заказов гостей;
- регистрации выезда гостей
- проведении текущей уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения;
- проведении уборки номерного фонда после выезда гостей;
- проведении генеральной уборки номерного фонда

Предшествующими курсами, на которых непосредственно базируется преддипломная практика являются: ПМ 01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения», ПМ 02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания», ПМ 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», ПМ 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», ПМ05 «Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих».

Итоговый контроль проводится в форме дифференцированного зачета с оценкой.

2. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И ЕЕ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТИ В НЕДЕЛЯХ ЛИБО В АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

Распределение трудоемкости практики

Вид практики	Трудоемкость		
	Зач.ед.	Акад.час.	В неделях
Общая трудоемкость преддипломной практики	4	144	4

4.СОДЕРЖАНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Содержание преддипломной практики определяется темой выпускной квалификационной работы выпускника.

Таблица 3 – Содержание преддипломной практики

Наименование тем преддипломной практики	Виды работ	Содержание практических заданий	Форма представления результата выполнения практических заданий в отчете по преддипломной практике	Количество часов
8 семестр				
Введение	Актуальность рассматриваемой проблемы, определение и обоснование цели, задач, объекта и предмета исследования в части организации гостиничного сервиса. Описание информационных источников, а также применяемых методов исследования.			6
1. Исследование производственной деятельности гостиничного предприятия	- характеристика основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиничным предприятием; - изучение материально-технического обеспечения деятельности гостиничного предприятия; - характеристика инфраструктуры гостиничного комплекса	-дать характеристику номерного фонда (количество номеров и мест в гостинице, соотношение одно- и многокомнатных номеров, количество номеров высшей категории, площадь номеров, оборудование, коммуникации, освещение, телефонное, теле -, и радио – обеспечение номеров, наличие обслуживания по классу VIP); - обозначить наличие и организацию дополнительных услуг (вручение корреспонденции гостям, поднос багажа, утренняя побудка, вечерняя подготовка номера, стирка и глажение, химчистка и мелкий ремонт одежды, чистка обуви, почтовые и телеграфные услуги, хранение ценностей, обмен валюты и прием платежей по кредитным картам, организация встреч и проводов, вызов такси, бронирование и продажа билетов на транспорт, туристские и медицинские услуги и т.д.); - рассмотреть количество точек питания и их специализацию, возможность обслуживания в номере); - представить перечень основных и дополнительных услуг;	1.1. Характеристика основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиничным предприятием 1.2. Материально-техническое обеспечение деятельности гостиничного предприятия 1.3. Характеристика инфраструктуры гостиницы	30

Наименование тем преддипломной практики	Виды работ	Содержание практических заданий	Форма представления результата выполнения практических заданий в отчете по преддипломной практике	Количество часов
		- провести исследование инфраструктуры гостиничного комплекса		
2. Сегментация целевых групп гостиничного предприятия. Характеристика основных групп гостей. Формы и методы работы гостиницы с целевыми группами клиентов	- изучение целевых групп клиентов гостиницы; - характеристика основных групп гостей по различным классификационным признакам; - рассмотрение форм и методов работы гостиницы с целевыми группами клиентов	-провести сегментацию целевых групп гостей гостиницы по полу, возрасту, социальному статусу; - охарактеризовать имеющиеся целевые группы гостиничного предприятия и основные методы работы с ними; - представить формы и технологии работы с перспективными группами целевой аудитории гостиничного предприятия	2.1. Сегментация целевых групп гостиничного предприятия 2.2. Формы и методы работы гостиницы с целевыми группами клиентов	30
ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ ПО ТЕМАТИКЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ (формулируется руководителем выпускной квалификационной работы)				
3. Исследование деятельности гостиничного предприятия или его конкретного структурного подразделения в сфере, рассматриваемой в рамках выпускной квалификационной работы	- представить исследование деятельности гостиничного предприятия в аспекте проблем, рассматриваемых в выпускной квалификационной работе;	- изучить специфику применения рассматриваемых в выпускной квалификационной работе проблем применительно к конкретному гостиничному предприятию	3.1. Исследование деятельности гостиничного предприятия в аспекте тематики выпускной квалификационной работы	72
4. Разработка рекомендаций для гостиничного предприятия или его структурного подразделения по тематике выпускной квалификационной работы	- выделить проблемы, имеющиеся у гостиничного предприятия в аспекте вопросов, рассматриваемых в рамках ВКР; - представить авторское видение решения проблем, заявленных в ВКР	- аргументировать основные проблемы, возникающие в деятельности гостиничного предприятия по тематике ВКР; - обозначить и обосновать предлагаемые авторские рекомендации по решению проблем, выдвинутых в рамках в ВКР	4.1. Разработка рекомендаций для гостиничного предприятия по тематике ВКР	
Заключение	Количественная и качественная обработка результатов исследования. Обобщение результатов исследования, формирование выводов и заключения.			4
				2
Всего:				144

5. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ

Отчет о выполнении программы преддипломной практики составляется студентом по мере прохождения каждого раздела. По окончании практики студент оформляет отчет и представляет его для проверки руководителю от кафедры, далее выходит на защиту. Защита отчета по преддипломной практике проводится в последний день прохождения практики.

Отчет о преддипломной практике - основной документ, характеризующий работу студента во время практики. Разделы отчета о преддипломной практике соответствуют разделам в выпускной квалификационной работе студентов по специальности 43.02.14 «Гостиничный дело»:

- Титульный лист

- Введение

1. Исследование производственной деятельности гостиничного предприятия

1.1. Характеристика основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиничным предприятием

1.2. Материально-техническое обеспечение деятельности гостиничного предприятия

1.3. Характеристика инфраструктуры гостиницы

2. Сегментация целевых групп гостиничного предприятия. Характеристика основных групп гостей. Формы и методы работы гостиницы с целевыми группами клиентов

2.1. Сегментация целевых групп гостиничного предприятия

2.2. Формы и методы работы гостиницы с целевыми группами клиентов

3. Исследование деятельности гостиничного предприятия или его конкретного структурного подразделения в сфере, рассматриваемой в рамках выпускной квалификационной работы

3.1. Исследование деятельности гостиничного предприятия в аспекте тематики выпускной квалификационной работы

4. Разработка рекомендаций для гостиничного предприятия или его структурного подразделения по тематике выпускной квалификационной работы

4.1. Разработка рекомендаций для гостиничного предприятия по тематике ВКР

- Заключение

- Список используемой литературы

- Приложения (заполненные формы документов).

Оформление отчета: текст отчета по преддипломной практике следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое – не менее 30 мм, правое – не менее 10 мм, верхнее – не менее 15 мм, нижнее – не менее 20 мм. Шрифт должен быть четким, начертание - обычное. Страницы отчета по преддипломной практике нумеруются арабскими цифрами. Титульный лист включается в общую нумерацию, но не нумеруется. На последующих страницах (начиная со 2-й) номер проставляется в верхнем правом углу.

Документы предоставляемые к отчету по практике: дневник прохождения практики; производственная характеристика.

Формой контроля преддипломной практики является дифференцированный зачет, определяющий уровень освоенных профессиональных компетенций.

Итоговая оценка знаний студентов обучения осуществляется по балльно-рейтинговой системе.

Итоговый контроль – дифференцированный зачет.

Защита отчета по практике производится в виде проверки отчетов и ответов на дополнительные вопросы на 5-7 мин. Ориентировочное распределение максимальных баллов по видам отчетности, а также распределения баллов за защиту отчета по производственной практике представлены в таблице 2,3.

Таблица 4 - Распределение максимальных баллов по видам отчетности.

№ п/п	Виды отчетности	Баллы, max
1	Выполнение видов работ	30
2	Содержание и оформление отчета соответствуют предъявляемым требованиям	15
3	Своевременное предоставление отчета и присутствие на всех днях практики	10

4	Содержание и оформление дневника по практике соответствуют предъявляемым требованиям	10
5	Отзыв руководителя практики от организации – базы практики	10
6	Защита отчета	15
7	Умение аргументировать ответы на поставлены вопросы	10
	Итого	100

Таблица 5 – Перевод баллов в оценки

Максимальная сумма баллов	Оценка			
	«неудовлетворительно»	«удовлетворительно»	«хорошо»	«отлично»
100	Менее 51 б.	От 51 до 70 б.	От 71 до 85 б.	85 б. и более

Результаты защиты определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по преддипломной практике разработан в соответствии с Положением о фонде оценочных средств и представлен в приложении 1.

7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Основная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего проф. образования / Т. Л. Тимохина. – Электрон. текстовые данные. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 331 с. –// ЭБС Юрайт. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433891>
2. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. // ЭБС Юрайт. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452306>
3. Баранов, Б. А. Организация обслуживания в организациях общественного питания. Этикет : учебное пособие для среднего профессионального образования / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 184 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12555-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476196> (дата обращения: 17.06.2021).
4. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477254> (дата обращения: 17.06.2021).
5. 1. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с.// ЭБС «IPRbooks» [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/93543.htm>
6. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л.В. Семенова [и др.]. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 с. — ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/44183.html>

Дополнительная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/486303> (дата обращения: 17.06.2021).

2. Ехина М.А. Приём, размещение и выписка гостей: учебник. – М.: Издательский центр Академия, 2014. – 304 с.
3. Потапова, И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И.Потапова. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 320с.
4. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для СПО / Г. С. Сологубова. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Издательство Юрайт, 2017. – 379 с. // ЭБС Юрайт. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/organizaciya-obslyzhivaniya-na-predpriyatiyah-obschestvennogo-pitaniya-414634#page/1>
5. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л.В. Семенова [и др.].. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 с. — ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/44183.html>
 1. Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания – Режим доступа: <http://www.horeca.ru>
 2. Портал про гостиничный бизнес – Режим доступа: <http://prohotel.ru>
 3. Журнал для тех, кто в деле – Режим доступа: <http://www.horeca-magazine.ru>
 4. Профессиональное оборудование для уборки – Режим доступа: <http://www.pro-uborku.ru>
 5. Система бронирования гостиничных номеров через интернет – Режим доступа: <http://allhotels.ru>
 6. Журнал для отельеров, владельцев гостиниц, рестораторов, топ-менеджеров гостиничного бизнеса – Режим доступа: <https://hotelier.pro>
 7. Интернет-журнал деловой информации для ритейлеров, рестораторов и отельеров – Режим доступа: <http://www.delinform.ru/>, свободный
 8. Все о ресторанном и гостиничном бизнесе – Режим доступа: <http://www.hotres.ru/>, свободный
 9. Деловое издание Индустрии питания и гостеприимства «Horecamagazine» - Режим доступа: <http://www.horecamagazine.ru>

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)

8.1 Программное обеспечение

- Microsoft Word
- Microsoft Power Point

8.2 Перечень информационных технологий

- мультимедийные технологии: электронные презентации
- использование ЭИОС университета // Режим доступа: <http://ngiei.mcdir.ru>

8.3 Информационные справочные системы

- справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Базами практики являются предприятия гостиничного сервиса различных организационно-правовых форм и форм собственности на основе прямых договоров, заключаемых между организацией и ОУ, оснащенные современным оборудованием, наличием квалифицированного персонала, близким, по возможности, территориальным расположением

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Институт транспорта, сервиса и туризма
Кафедра «Сервис»

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«28» августа 2019 г., протокол № 1
зав. кафедрой

Е. В. Ильичева

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ**

43.02.14 Гостиничное дело

квалификация: специалист по гостеприимству

Воротынец
2019

**1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ
ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Код и наименование компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)				
	Написание отчета по практике			Защита отчета	
	Раздел 1	Раздел 2	Раздел 3	Раздел 4	
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	+	+	+	+	
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	+	+	+	+	
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	+	+	+	+	+
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	+	+	+	+	+
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	+	+	+	+	+
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	+	+	+	+	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	+	+	+	+	
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале			+	+	+
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы			+	+	+
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества			+	+	+
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.			+	+	+
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.			+	+	+
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей			+	+	+
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.			+	+	+
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.			+	+	+
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.			+	+	+
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале			+	+	+
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы			+	+	+

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества			+	+	+
ПК-5.1. Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения			+	+	+
ПК-5.2. Производить уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения			+	+	+

2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и критерии оценивания компетенций		
		Отчет по практике		Итого
		содержание	защита	
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	10		10
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	знать: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации уметь: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	10		10
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное	знать: содержание актуальной нормативно -правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	8	2	10

профессиональное и личностное развитие.	уметь: определять актуальность нормативно -правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования			
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	10		10
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	10		10
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	8	2	10
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	знать: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации уметь: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	10		10
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и	Практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.	8	2	10

размещения в материальных ресурсах и персонале	<i>уметь</i>: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; <i>знать</i>: методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы;			
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Практический опыт: Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке <i>уметь</i>: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; <i>знать</i>: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;	8	2	10
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества <i>уметь</i>: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; <i>знать</i>: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;	8	2	10
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Практический опыт: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; <i>уметь</i>: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; <i>знать</i>: задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу,	8	2	10

	правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;			
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; <i>уметь</i> : анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; <i>знать</i> : технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания;	8	2	10
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; <i>уметь</i> : контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания); <i>знать</i> : критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания;	8	2	10
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; <i>уметь</i> : 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, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания; <i>знать</i> : структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания;	8	2	10
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; <i>уметь</i> : организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; <i>знать</i> : задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;	8	2	10
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы	Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	8	2	10

обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. <i>уметь</i>: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; <i>знать</i>: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;			
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; <i>уметь</i>: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи; <i>знать</i>: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;	8	2	10
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; <i>уметь</i>: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; <i>знать</i>: способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;	8	2	10
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; <i>уметь</i>: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; <i>знать</i>: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;	8	2	10

ПК-5.1. Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Практический опыт: регистрации и размещении гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения; организации учета заказов гостей; регистрации выезда гостей <i>уметь</i>: осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать заказы гостей на основные и дополнительные услуги; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения <i>знать</i>: нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров; правила хранения и выдачи багажа гостей; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей; требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;	8	2	10
ПК-5.2. Производить уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	Практический опыт: проведении текущей уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; проведении уборки номерного фонда после выезда гостей; проведении генеральной уборки номерного фонда <i>уметь</i>: подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; производить текущую уборку номерного фонда; производить уборку номерного фонда после выезда гостей; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде; удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по текущей уборке номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей <i>знать</i>: правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря; правила и методы текущей уборки номерного фонда; правила уборки номерного фонда после выезда гостей; правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	8	2	10

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО УРОВНЯМ СФОРМИРОВАННОСТИ

№	Код контролируемой и наименование компетенции (или ее части)	Результаты обучения по уровням сформированности компетенций			
		не сформирована менее 5 б.	Начальный 5-6 б.	Базовый 7-8 б.	Продвинутый 9-10 б.
1	ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Студент не знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности Не развиты способности в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Слабо знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности Слабо развиты способности в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Студент достаточно хорошо знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности Хорошо развиты способности в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Студент с высокой точностью и полнотой знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

	ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Студент не знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации Не развиты способности определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	Низкий уровень знаний номенклатуры информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации Слабо развиты способности определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	Студент достаточно хорошо знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации Хорошо развиты способности определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	Студент с высокой точностью и полнотой знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
	ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Студент не знает содержание актуальной нормативно -правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования Не развиты способности определять актуальность нормативно -правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Слабо знает содержание актуальной нормативно -правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования Слабо развиты способности определять актуальность нормативно -правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Студент достаточно хорошо знает содержание актуальной нормативно -правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования Хорошо развиты способности определять актуальность нормативно -правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Студент с высокой точностью и полнотой знает содержание актуальной нормативно -правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты определять актуальность нормативно -правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
	ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами,	Студент не знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Слабо знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Студент достаточно хорошо знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Студент с высокой точностью и полнотой знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

	руководством, клиентами.	Не развиты способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Слабо развиты способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Хорошо развиты способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	личности; основы проектной деятельности Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
	ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Студент не знает особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений Не развиты способности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Слабо знает особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений Слабо развиты способности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Студент достаточно хорошо знает особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений Хорошо развиты способности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Студент с высокой точностью и полнотой знает особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
	ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Не развиты способности в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Слабо развиты способности в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Хорошо развиты способности в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
		Студент не знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации;	Низкий уровень знаний номенклатуры информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации;	Студент достаточно хорошо знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации;	Студент с высокой точностью и полнотой знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы

		формат оформления результатов поиска информации	формат оформления результатов поиска информации	формат оформления результатов поиска информации	структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
	ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Не развиты способности определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска Студент не знает содержание актуальной нормативно -правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	Слабо развиты способности определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска Слабо знает содержание актуальной нормативно -правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	Хорошо развиты способности определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска Студент достаточно хорошо знает содержание актуальной нормативно -правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	Студент способен с высокой степенью научной точности и полноты определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска Студент с высокой точностью и полнотой знает содержание актуальной нормативно -правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
	ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Студент не умеет: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; Студент не знает: методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы	Студент слабо умеет: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; Студент слабо знает: методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы	Студент хорошо умеет: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; Студент хорошо знает: методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и	Студент, аргументируя свои действия, умеет: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит знания по: методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в

		приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы;	приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы;	размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы;	системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы;
	ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Студент не умеет: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; Студент не знает: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации;	Студент слабо умеет: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; Студент слабо знает: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации;	Студент хорошо умеет: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; Студент хорошо знает: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;	Студент, аргументируя свои действия, умеет: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит знания по: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема,

		правила поведения в конфликтных ситуациях;	правила поведения в конфликтных ситуациях;		регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;
	ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Студент не умеет: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; Студент не знает: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;	Студент слабо умеет: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; Студент слабо знает: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;	Студент хорошо умеет: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; Студент хорошо знает: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей	Студент, аргументируя свои действия, умеет: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит знания по: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;
	ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Студент не имеет практического опыта: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; Студент не умеет: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания,	Студент имеет практический опыт: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; У студента слабо развиты умения: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы	Студент имеет практический опыт: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; У студента хорошо развиты умения: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания,	Студент имеет практический опыт: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; Студент, аргументируя свои действия, умеет: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль

		взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; Студент не знает: задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;	питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; Студент слабо знает: задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;	взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; Студент хорошо знает: задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;	деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит следующие знания: задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;
	ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Студент не имеет практического опыта: разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;	Студент имеет практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; У студента слабо развиты умения: анализировать результаты	Студент имеет практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; У студента хорошо развиты умения: анализировать результаты деятельности	Студент имеет практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; Студент, аргументируя свои действия, умеет: анализировать результаты

		Студент не умеет: анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; Студент не знает: технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания;	деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; Студент слабо знает: технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания;	службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; Студент хорошо знает: технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания;	деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит следующие знания: технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания;
	ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня	Студент не имеет практического опыта: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; Студент не умеет: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы	Студент имеет практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; У студента слабо развиты умения: контролировать выполнение сотрудниками стандартов	Студент имеет практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; У студента хорошо развиты умения: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания	Студент имеет практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; Студент, аргументируя свои действия, умеет: контролировать выполнение сотрудниками стандартов

	ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Студент не имеет практического опыта: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; Студент не умеет: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; Студент не знает: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;	Студент имеет практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; У студента слабо развиты умения: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; Студент слабо знает: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;	Студент имеет практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; У студента хорошо развиты умения: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; Студент хорошо знает: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;	Студент имеет практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; Студент, аргументируя свои действия, умеет: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит следующие знания: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;

	ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Студент не имеет практического опыта: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Студент не умеет: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; Студент не знает: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы	Студент имеет практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. У студента слабо развиты умения: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; Студент слабо знает: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого	Студент имеет практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. У студента хорошо развиты умения: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; Студент хорошо знает: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и	Студент имеет практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Студент, аргументируя свои действия, умеет: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит следующие знания: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-

		охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
	ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Студент не имеет практического опыта: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; Студент не умеет: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи; Студент не знает: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;	Студент имеет практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; У студента слабо развиты умения: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи; Студент слабо знает: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;	Студент имеет практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; У студента хорошо развиты умения: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи; Студент хорошо знает: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;	Студент имеет практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; Студент, аргументируя свои действия, умеет: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи; Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит следующие знания: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;
	ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с	Студент не имеет практического опыта: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию	Студент имеет практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию	Студент имеет практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию	Студент имеет практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию

	текущими планами и стандартами гостиницы	спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; Студент не умеет: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; Студент не знает: способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности»	спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; У студента слабо развиты умения: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; Студент слабо знает: способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности»	стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; У студента хорошо развиты умения: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; Студент хорошо знает: способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала	спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; Студент, аргументируя свои действия, умеет: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит следующие знания: способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных

		работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;	работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;	гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и продаж; документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;	планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;
	ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Студент не имеет практического опыта: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; Студент не умеет: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; Студент не знает: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;	Студент имеет практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; У студента слабо развиты умения: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; Студент слабо знает: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;	Студент имеет практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; У студента хорошо развиты умения: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; Студент хорошо знает: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;	Студент имеет практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; Студент, аргументируя свои действия, умеет: оценивать и планировать оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит следующие знания: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования

					и продаж; виды отчетности по продажам;
	ПК-5.1. Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Студент не имеет практического опыта: регистрации и размещении гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения; организации учета заказов гостей; регистрации выезда гостей Студент не умеет: осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать заказы гостей на основные и дополнительные услуги; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения Студент не знает: нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и	Студент имеет практический опыт: регистрации и размещении гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения; организации учета заказов гостей; регистрации выезда гостей У студента слабо развиты умения: осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать заказы гостей на основные и дополнительные услуги; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения Студент слабо знает: нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и	Студент имеет практический опыт: регистрации и размещении гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения; организации учета заказов гостей; регистрации выезда гостей У студента хорошо развиты умения: осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать заказы гостей на основные и дополнительные услуги; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения Студент хорошо знает: нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила	Студент имеет практический опыт: регистрации и размещении гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения; организации учета заказов гостей; регистрации выезда гостей Студент, аргументируя свои действия, умеет: оценивать и планировать осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать заказы гостей на основные и дополнительные услуги; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит следующие знания: нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; правила приема и

		размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров; правила хранения и выдачи багажа гостей; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей; требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;	размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров; правила хранения и выдачи багажа гостей; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей; требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;	проведения расчетов с гостями в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров; правила хранения и выдачи багажа гостей; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей; требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;	обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров; правила хранения и выдачи багажа гостей; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей; требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
	ПК-5.2. Производить уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	Студент не имеет практического опыта: проведении текущей уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; проведении уборки номерного фонда после выезда гостей; проведении генеральной уборки номерного фонда Студент не умеет: подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; производить текущую уборку номерного фонда; производить уборку номерного фонда после выезда гостей; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде; удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и	Студент имеет практический опыт: проведении текущей уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; проведении уборки номерного фонда после выезда гостей; проведении генеральной уборки номерного фонда У студента слабо развиты умения: подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; производить текущую уборку номерного фонда; производить уборку номерного фонда после выезда гостей; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде; удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; осуществлять экипировку номерного фонда; производить	Студент имеет практический опыт: проведении текущей уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; проведении уборки номерного фонда после выезда гостей; проведении генеральной уборки номерного фонда У студента хорошо развиты умения: подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; производить текущую уборку номерного фонда; производить уборку номерного фонда после выезда гостей; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде; удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; осуществлять экипировку номерного фонда;	Студент имеет практический опыт: проведении текущей уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; проведении уборки номерного фонда после выезда гостей; проведении генеральной уборки номерного фонда Студент, аргументируя свои действия, умеет: подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; производить текущую уборку номерного фонда; производить уборку номерного фонда после выезда гостей; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде; удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; осуществлять экипировку номерного фонда; производить

		регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по текущей уборке номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей Студент не знает: правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря; правила и методы текущей уборки номерного фонда; правила уборки номерного фонда после выезда гостей; правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по текущей уборке номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей Студент слабо знает: правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря; правила и методы текущей уборки номерного фонда; правила уборки номерного фонда после выезда гостей; правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по текущей уборке номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей Студент хорошо знает: правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря; правила и методы текущей уборки номерного фонда; правила уборки номерного фонда после выезда гостей; правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по текущей уборке номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей Студент с высокой степенью научности и полноты воспроизводит следующие знания: правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря; правила и методы текущей уборки номерного фонда; правила уборки номерного фонда после выезда гостей; правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены

4. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Наименование компетенции	Вопросы для собеседования
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	1. Как Вы планируете развиваться в дальнейшем в профессиональной сфере? 2. Как Вы считаете, какие свои умения и навыки Вам необходимо совершенствовать? 3. Определите перспективы своего профессионального и личностного развития. 4. Планируете ли Вы свой карьерный рост? Что необходимо для этого делать? 5. Какими методами самообразования и навыками саморазвития Вы владеете? 6. Способны ли Вы составить программу саморазвития и самообразования? Приведите пример такой программы.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	1. Расскажите о ситуации, когда Вам пришлось преодолеть конфликтную ситуацию. Как Вам удалось это сделать? 2. Перечислите основные этические нормы делового общения. Признаете ли Вы чужое мнение или упорно отстаиваете собственное. Почему так поступаете? 3. Как Вы думаете, зачем необходимо в сфере обслуживания соблюдать правило «Клиент всегда прав» или оно ошибочно?
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	1. Расскажите особенности социального и культурного контекста; 2. Расскажите о правилах оформления документов и построения устных сообщений.
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	1. Охарактеризуйте службу приема и размещения, ее основные функции, графики работы персонала. 2. Какие правила гостеприимства необходимо знать сотрудникам службы приема и размещения? 3. Какие функции выполняет портье-кассир службы приема и размещения? 4. Охарактеризуйте функциональные обязанности служащего ночного аудита. 5. Охарактеризуйте функциональные обязанности консьержей. 6. Охарактеризуйте функциональные обязанности швейцара и подносчика багажа. 7. Охарактеризуйте функциональные обязанности дворцового. 8. Как необходимо организовать рабочее место службы приема и размещения? 9. Что позволяет службе приема и размещения компьютеризация? 10. Какое оборудование должно быть в службе приема и размещения на рабочем месте портье? 11. Какие требования предъявляются к обслуживающему персоналу гостиницы? 12. Какие требования предъявляются к внешнему виду обслуживающего персонала? 13. Охарактеризуйте телефонную службу в гостинице 14. Какие средства необходимы сотруднику телефонной службы для приема и передачи информации? 15. Какие речевые стандарты вы будете избегать при общении с гостями? 16. Приведите примеры ситуаций, когда гость недоволен. Какие действия вы предпримете для устранения этих ситуаций? 17. Какую информацию заносят в журнал регистрации жалоб и претензий? 18. Что может стать причиной жалоб в отеле? 19. Охарактеризуйте правила поведения сотрудника при поступлении жалобы. 20. Какие правила необходимо соблюдать сотрудникам при рассмотрении жалоб? 21. Перечислите основные преимущества при компьютеризированной работе с жалобами? 22. Охарактеризуйте зарубежный опыт работы с жалобами гостей. 23. Какие рекомендации должны знать сотрудники, чтобы вести себя правильно, если гость подает жалобу? 24. Какие доказательства может предоставить отель, если претензия от гостя по какой-либо причине не принята? 25. Что необходимо отразить в письме при составлении ответа на претензию гостя к отелю?
ПК 1.2. – Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	1. Как заключается договор на гостиничное обслуживание? 2. Опишите порядок регистрации гражданина РФ. 3. Охарактеризуйте процесс поселения гостя в гостиницу. 4. Что входит в стандарт процедуры поселения в гостиницу? 5. Охарактеризуйте работу службы приема и размещения с категориями гостей: повторные гости, бизнесмены, vip-гости, командированные.

	6. Охарактеризуйте работу службы приема и размещения с семьями, молодоженами, студентами, спортсменами. 7. Охарактеризуйте работу с гостями имеющие физические или умственные ограничения. 8. Перечислите критерии организации любой дополнительной услуги в отеле. 9. Охарактеризуйте категории дополнительных услуг. 10. Какие услуги включены в стоимость номера? 11. Какие бесплатные услуги могут предоставляться дополнительно? 12. Какие обязательные услуги предоставляются за отдельную плату? 13. Охарактеризуйте свадебный пакет. Приведите примеры данного пакета. 14. Охарактеризуйте конференц- пакет. Приведите примеры данного пакета. 15. Охарактеризуйте пакеты для отдыха. Приведите примеры данного пакета. 16. Охарактеризуйте тематический пакет. Приведите примеры данного пакета. 17. Охарактеризуйте поощрительные программы и программы лояльности в отеле. 18. Какие рекомендации необходимо учитывать при создании программ повышения лояльности клиентов? 19. Охарактеризуйте зарубежные и отечественные автоматизированные системы управления. 20. Какие классы автоматизированных систем управления используют в отелях? 21. Какие задачи позволяет решить модуль автоматизации службы портье? 22. Охарактеризуйте сейфы в гостиничных номерах. 23. Для каких целей гости используют депозитные ячейки? Приведите примеры. 24. Охарактеризуйте возможность хранения багажа в отеле. 25. Какие формальности нужно выполнять сотруднику, если гость потерял багажный жетон? 26. Охарактеризуйте правила хранения и выдачи найденных вещей. 27. Какой порядок расчета проживания в гостиницах в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации? 28. Расскажите о функциях кассира службы приема и размещения. 29. Что означает для кассира подготовка и проведение операции расчета с гостем? 30. Как происходит оплата за проживание, дополнительные платные услуги? 31. Какие особенности существуют при оплате гостиничных услуг с помощью ваучера? 32. Какие особенности существуют при оплате гостиничных услуг по безналичному расчету? 33. Какими правилами руководствуется персонал службы приема и размещения при предоставлении обслуживания держателям кредитных карт международных платежных систем? 34. Что означает услуга экспресс-выписки? 35. Какие действия вы предпримете, если клиент отказывается оплатить услугу? 36. Расскажите о производимых возвратах кассиром денежных сумм клиенту. 37. Охарактеризуйте стандарты качества обслуживания при выписке гостя. 38. Что обязаны сделать гостиницы, применяющие контрольно-кассовую технику?
ПК 1.3. - Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	1. Охарактеризуйте принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами. 2. Какие данные необходимо предоставить службе гостиничного хозяйства от службы приема и размещения? 3. На примере схемы при выезде гостя охарактеризуйте взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с другими службами. 4. Для каких целей проводят оперативные совещания в отеле? 5. Какие цели преследует ночной аудитор? 6. Какие функциональные обязанности у ночного аудитора? 7. Охарактеризуйте правила выполнения ночного аудита
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	1. Назовите задачи, функции и особенности работы службы питания; 2. Какие существуют законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; 3. Расскажите об особенностях организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; 4. Какие предъявляются требования к обслуживающему персоналу; 5. Расскажите о правилах и нормах охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; 6. Какие предъявляются требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с	1. Расскажите технологии организации процесса питания; 2. какие специализированные информационные программы и технологии используются в работе службы питания;

текущими планами и стандартами гостиницы.	3. Охарактеризуйте этапы процесса обслуживания; 4. Охарактеризуйте технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков; 5. Расскажите о стандартах организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; 6. Какие существуют регламенты службы питания;
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	1. Какие существуют критерии и показатели качества обслуживания; 2. Перечислите методы оценки качества предоставленных услуг;
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	1. Какова структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, каковы ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; 2. Какова методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; 3. Каковы нормы обслуживания в гостинице;
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	4. Назовите задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; 5. Назовите кадровый состав службы, его функциональные обязанности; 6. Назовите требования к обслуживающему персоналу; 7. Какие цели, средства и формы обслуживания в гостиничном хозяйстве; 8. Какова технология организации процесса обслуживания гостей; 9. Какие существуют регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; 10. Каковы особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; 11. Каков порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	12. Какие принципы взаимодействия с другими службами отеля существуют для службы эксплуатации номерным фондом? 13. Какие существуют сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); 14. Какие критерии и показатели качества обслуживания существуют в гостиничном хозяйстве? 15. Какие существуют санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; 16. Каков порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда существует в гостинице? 17. Какие принципы управления материально-производственными запасами существуют в гостинице? 18. Какие методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса существуют в гостиничном хозяйстве? 19. Какие правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей существуют в гостиничном хозяйстве?
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	1. Какова структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; 2. Охарактеризуйте направления работы отделов бронирования и продаж; 3. Назовите функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; 4. Охарактеризуйте рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; 5. Назовите виды каналов сбыта гостиничного продукта;
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	1. Расскажите о способах управления доходами гостиницы; 2. Какие особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; 3. Расскажите о особенностях работы с различными категориями гостей; 4. Охарактеризуйте методы управления продажами с учётом сегментации; 5. Какие существуют способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; 6. Расскажите о особенностях продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; 7. Какие существуют каналы и технологии продаж гостиничного продукта; 8. Что такое ценообразование, какие существуют виды тарифных планов и какая бывает тарифная политика гостиничного предприятия;

	9. Какие существуют принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; 10. Расскажите о методах максимизации доходов гостиницы; 11. Какие бывают критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; 12. Расскажите о видах отчетности по продажам; 13. Расскажите о нормативных документах, регламентирующие работу службы бронирования 14. Перечислите ресурсы необходимые для работы службы бронирования и продаж, и каковы требования к их формированию; 15. Охарактеризуйте методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	1. Назовите критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; 2. Какие существуют виды отчетности по продажам;
ПК 5.1. Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	1. Охарактеризуйте процесс поселения гостя по предварительному бронированию. 2. Опишите порядок регистрации гражданина РФ 3. Каков порядок регистрации иностранных граждан? 4. Какие специализированные программные продукты применяются для обработки информации для гостей? 5. Какие нормативные правовые акты регулируют деятельность гостиничных предприятий? 6. Каков порядок бронирования номеров? 7. Каков порядок приема заявок на дополнительные услуги? 8. Какие документы оформляются при бронировании номера? 9. Какие документы оформляются при регистрации гостя? 10. Какие документы оформляются при выселении гостя? 11. Расскажите о процедуре выселения гостя 12. Каковы правила хранения и выдачи багажа? 13. Расскажите о правилах общения с гостем 14. Какие формы расчета с гостями Вы знаете? 15. Расскажите о требованиях охраны труда? 16. Расскажите о процедуре аудита службы приема и размещения 17. Охарактеризуйте процесс поселения гостя в гостиницу без предварительного бронирования
ПК 5.2. Производить уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	1. Расскажите о правилах использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда. 2. Расскажите о правилах обработки различных поверхностей номерного фонда. 3. Расскажите о правилах подбора и использования уборочного инвентаря. 4. Расскажите о правилах и методах текущей уборки номерного фонда. 5. Расскажите о правилах уборки номерного фонда после выезда гостей. 6. Расскажите о правилах и методах организации процесса генеральной уборки номерного фонда. 7. Какова процедура выезда гостя? 8. Расскажите о правилах использования электрооборудования для уборки номерного фонда 9. Перечислите правила общения с гостями 10. Расскажите о требованиях охраны труда, основах охраны здоровья 11. Какие санитарные и гигиенические нормы необходимо соблюдать на рабочем месте? 12. Перечислите возобновляемые материалы гостиничного номера 13. Какая документация ведется по уборке номерного фонда? 14. Расскажите о правилах комплектации тележки горничной 15. Какова последовательность уборки номерного фонда? 16. Как организовать устранение технических неполадок в номере? 17. Какая уборочная техника и инвентарь используются в гостинице? 18. Каков ассортимент продукции индивидуального пользования для гостей?

Критерии оценки компетенции при защите отчета по преддипломной практике:

Критерии оценивания	Баллы
Студент знает и свободно владеет основными понятиями при защите отчета по практике. Защита полностью соответствует утвержденным критериям. Доклад последователен, логичен, выдержан по структуре и регламенту. Презентация читаема. Студент ориентируется в работе. Данные систематизированы	2
Несущественные несоответствия критериям защиты, незначительные трудности при выступлении и ответе на вопросы.	1
Неудовлетворительное качество представленной работы: слабое владение материалом, основными экономическими терминами, отсутствие аргументированных выводов, нерешенность поставленных задач, чтение с листа	0

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра Сервис

Требования к содержанию и оформлению отчета

Отчет по учебной практике должен быть выполнен с использованием компьютера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (поля: правое – не менее 10 мм, верхе и нижнее – не менее 20 мм, левое – не менее 25 мм, абзацный отступ – 1,25 см) в текстовом редакторе MS Word шрифтом Times New Roman размером 14 пт., интервал 1,5 с выравниванием по ширине страницы.

Структура отчета:

- Титульный лист

- Введение

1. Исследование производственной деятельности гостиничного предприятия

1.1. Характеристика основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиничным предприятием

1.2. Материально-техническое обеспечение деятельности гостиничного предприятия

1.3. Характеристика инфраструктуры гостиницы

2. Сегментация целевых групп гостиничного предприятия. Характеристика основных групп гостей.

Формы и методы работы гостиницы с целевыми группами клиентов

2.1. Сегментация целевых групп гостиничного предприятия

2.2. Формы и методы работы гостиницы с целевыми группами клиентов

3. Исследование деятельности гостиничного предприятия или его конкретного структурного подразделения в сфере, рассматриваемой в рамках выпускной квалификационной работы

3.1. Исследование деятельности гостиничного предприятия в аспекте тематики выпускной квалификационной работы

4. Разработка рекомендаций для гостиничного предприятия или его структурного подразделения по тематике выпускной квалификационной работы

4.1. Разработка рекомендаций для гостиничного предприятия по тематике ВКР

- Заключение

- Список используемой литературы

- Приложения (заполненные формы документов).

Текстовая часть отчета (введение, основная часть, заключение) по преддипломной практике должна составлять не менее 10 страниц текста, набранного на компьютере (без учета приложений);

Приложения включают в себя вспомогательный материал, выполненные студентом во время практических занятий и самостоятельной работы задания (разработки, заполненные бланки, составленные обзоры и т.п.)

Критерии оценки компетенции по преддипломной практике:

Отлично	10 / 8 балла	Отчет представлен в установленные сроки. Отчет по практике соответствует предъявляемым требованиям по содержанию, структуре и оформлению. В отчете теоретические сведения связаны с практикой, грамотно, полно, логично и последовательно изложен материал.
Хорошо	8 / 6 балл	Отчет представлен в установленные сроки. Отчет по практике соответствует предъявляемым требованиям по содержанию, структуре и оформлению. Допущены небольшие недочеты в оформлении отчета. В отчете теоретические сведения связаны с практикой, грамотно, полно, логично и последовательно изложен материал.
Удовлетворительно	6 / 4 балла	Отчет по практике содержит замечания по содержанию и структуре. Допущены погрешности в оформлении отчета. В отчете теоретические сведения имеют слабую связь с практикой, материал изложен в соответствии со структурой, вопросы раскрыты не в полном объеме.
Неудовлетворительно	менее 5/ 4 баллов	Отчет по практике представлен с грубыми замечаниями по структуре и содержанию. Допущены ошибки в оформлении. В отчете теоретические сведения не связаны с практикой, материал изложен не последовательно и не полно.

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
Кафедра Сервис

Виды работ

- характеристика основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиничным предприятием;
- изучение материально-технического обеспечения деятельности гостиничного предприятия;
- характеристика инфраструктуры гостиничного комплекса
- изучение целевых групп клиентов гостиницы;
- характеристика основных групп гостей по различным классификационным признакам;
- рассмотрение форм и методов работы гостиницы с целевыми группами клиентов
- представить исследование деятельности гостиничного предприятия в аспекте проблем, рассматриваемых в выпускной квалификационной работе;
- выделить проблемы, имеющиеся у гостиничного предприятия в аспекте вопросов, рассматриваемых в рамках ВКР;
- представить авторское видение решения проблем, заявленных в ВКР

Критерии оценки компетенции по преддипломной практике:

Отлично	10/8 балла	Программа практики выполнена в полном объеме. При выполнении работ, предусмотренных программой практики, студент показывает глубокое знание теоретического материала и демонстрирует умение применять теорию на практике. При выполнении практических работ обосновывает свои действия.
Хорошо	8/6 балл	Программа практики выполнена в полном объеме. При выполнении работ, предусмотренных программой практики, студент показывает достаточное знание теоретического материала и демонстрирует умение применять теорию на практике. При выполнении практических работ обосновывает свои действия, допускает незначительные ошибки, не влияющие на качество выполненных работ.
Удовлетворительно	6/4 балла	Программа практики выполнена в полном объеме. При выполнении работ, предусмотренных программой практики, студент показывает слабое знание теоретического материала, но демонстрирует практические умения при выполнении работ. При выполнении практических работ не обосновывает свои действия или допускает ошибки, которые снижают качество выполненных работ.
Неудовлетворительно	Менее 5/менее 4 баллов	Программа практики выполнена не полностью. При выполнении работ, предусмотренных программой практики, студент не демонстрирует знание теоретического материала, практические умения при выполнении работ не развиты.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ВОСПИТАНИЯ

по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ВОСПИТАНИЯ

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ОБУЧАЮЩИМИСЯ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ В ЧАСТИ ДОСТИЖЕНИЯ ЛИЧНОСТНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

РАЗДЕЛ 3. ФОРМЫ И МЕТОДЫ ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

РАЗДЕЛ 4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕСУРСНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ВОСПИТАНИЯ

Название	Содержание
Наименование программы	Рабочая программа воспитания по специальности 43.02.14 Гостиничное дело
Основания для разработки программы	Настоящая программа разработана на основе следующих нормативных правовых документов: - Конституция Российской Федерации; - Указ Президента Российской Федерации от 21.07.2020 № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года»; - Федеральный Закон от 31.07.2020 № 304-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» по вопросам воспитания обучающихся»; - распоряжение Правительства Российской Федерации от 12.11.2020 № 2945р «Об утверждении Плана мероприятий по реализации в 2021-2025 годах Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года»; - ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (Приказ Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.12.2016 регистрационный № 44974).
Цель программы	Цель рабочей программы воспитания - личностное развитие обучающихся и их социализация, проявляющиеся в развитии их позитивных отношений к общественным ценностям, приобретении опыта поведения и применения сформированных общих компетенций квалифицированных рабочих, служащих/ специалистов среднего звена на практике
Задачи программы	Настоящая программа решает следующие задачи: - формирование единого воспитательного пространства, создающего равные условия для развития организации; - организация всех видов деятельности, вовлекающей обучающихся в общественно-ценностные социализирующие отношения; - формирование организации общих ценностей, моральных и нравственных ориентиров, необходимых для устойчивого развития государства; - усиление воспитательного воздействия благодаря непрерывности процесса воспитания.
Сроки реализации программы	Реализуется в течение всего срока освоения образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело
Исполнители программы	- директор института, заместитель директора, курирующий воспитательную работу, - кураторы групп, - научно-педагогические работники кафедр, - сотрудники учебно-методического управления - педагоги-психологи, - педагоги-организаторы, - социальные педагоги, - члены Студенческого совета, - представители Родительского комитета, - представители организаций - работодателей и др.

Ожидаемые результаты	- формирование у обучающихся духовных, социальных и профессиональных ценностей; - обогащение личностного и социального опыта обучающихся; - совершенствование форм и методов воспитательной работы; - повышение степени вовлеченности обучающихся в организацию и проведение мероприятий воспитательного характера; - совершенствование системы контроля и оценки воспитательной работы; - расширение взаимодействия субъектов воспитательной работы с органами государственной власти и местного самоуправления, международными, всероссийскими, межрегиональными, региональными общественными объединениями, ключевыми стейкхолдерами; - развитие традиций корпоративной культуры Университета; - повышение эффективности и качества реализуемых мероприятий; - выпуск конкурентоспособных специалистов, обладающих высоким уровнем социально-личностных и профессиональных компетенций.

Данная рабочая программа воспитания разработана с учетом преемственности целей и задач Примерной программы воспитания для общеобразовательных организаций, одобренной решением Федерального учебно-методического объединения по общему образованию (утв. Протоколом заседания УМО по общему образованию Минпросвещения России № 2/20 от 02.06.2020 г.).

Согласно Федеральному закону «Об образовании» от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ (в ред. Федерального закона от 31.07.2020 г. № 304-ФЗ) «воспитание - деятельность, направленная на развитие личности, создание условий для самоопределения и социализации обучающихся на основе социокультурных, духовно-нравственных ценностей и принятых в российском обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества и государства, формирование у обучающихся чувства патриотизма, гражданственности, уважения к памяти защитников Отечества и подвигам Героев Отечества, закону и правопорядку, человеку труда и старшему поколению, взаимного уважения, бережного отношения к культурному наследию и традициям многонационального народа Российской Федерации, природе и окружающей среде».

При разработке формулировок личностных результатов учет требований Закона в части формирования у обучающихся чувства патриотизма, гражданственности, уважения к памяти защитников Отечества и подвигам Героев Отечества, закону и правопорядку, человеку труда и старшему поколению, взаимного уважения, бережного отношения к культурному наследию и традициям многонационального народа Российской Федерации, природе и окружающей среде, бережного отношения к здоровью, эстетических чувств и уважения к ценностям семьи, является обязательным.

Общие требования к личностным результатам выпускников СПО

Таблица 1.

Личностные результаты реализации программы воспитания (<i>дескрипторы</i>)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Портрет выпускника СПО	
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.	ЛР 1
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.	ЛР 2

Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.	ЛР 3
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».	ЛР 4
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.	ЛР 5
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	ЛР 6
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 7
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	ЛР 8
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	ЛР 9
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.	ЛР 10
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	ЛР 11
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.	ЛР 12
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела	ЛР 13

Планируемые личностные результаты в ходе реализации образовательной программы

Таблица 2.

Наименование профессионального модуля, учебной дисциплины	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Дисциплины:	
<i>Общие учебные предметы</i>	
Русский язык	ЛР 11
Литература	ЛР 2, ЛР 11
История	ЛР 1, ЛР 5, ЛР 8
Физическая культура	ЛР 9
Основы безопасности жизнедеятельности	ЛР 1, ЛР 3, ЛР 10
Родной язык	ЛР 5
Информатика	ЛР 4, ЛР 10, ЛР 13

Естествознание	ЛР 10
Введение в профильную подготовку: - Основы проектной деятельности - География туризма - Основы обществознания - Основы сервисной деятельности	ЛР 4 ЛР 8 ЛР 2, ЛР 6, ЛР 8, ЛР 12 ЛР 4
Профессиональная подготовка	
Общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл	
Основы философии	ЛР 3, ЛР 7
История	ЛР 1, ЛР 5, ЛР 8
Иностранный язык в профессиональной деятельности	ЛР 4
Физическая культура	ЛР 9
Психология общения	ЛР 3, ЛР 6, ЛР 9, ЛР 13
Коммуникативный практикум	ЛР 3, ЛР 6, ЛР 9, ЛР 13
Основы учебно-исследовательской деятельности	ЛР 4
Математический и общий естественнонаучный учебный цикл	
Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности	ЛР 4, ЛР 10
Основы экологической безопасности и ресурсосбережения	ЛР 10
Общепрофессиональный цикл	
Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле	ЛР 3-4, ЛР 6-8
Основы маркетинга гостиничных услуг	ЛР 2
Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности	ЛР 4
Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия	ЛР 2
Иностранный язык (второй)	ЛР 4
Безопасность жизнедеятельности	ЛР 1, ЛР 3, ЛР 9, ЛР 10
Управление карьерой	ЛР 7
Психология личности и профессиональное самоопределение	ЛР 7
Координация работы сотрудников службы приема и размещения	ЛР 13
Коммуникация в профессиональной деятельности	ЛР 4, ЛР 6-8, ЛР 13
Профессиональные модули:	
<i>ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения:</i> МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения МДК.01.03 Традиции и обычаи народов мира	ЛР 7, ЛР 13 ЛР 4 ЛР 1, ЛР 5, ЛР 8
<i>ПМ. 02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания:</i> МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания МДК.02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания	ЛР 4, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 11, ЛР 13 ЛР 4
<i>ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:</i> МДК.03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ЛР 13 ЛР 4

<i>ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж:</i> МДК.04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта МДК.04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж МДК.04.03 Гостиничная анимация МДК.04.04 Организация экскурсионной деятельности	ЛР 13 ЛР 4 ЛР 13 ЛР 13
<i>ПМ. 05 Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих:</i> МДК.05.01 Освоение профессии горничная МДК.05.02 Освоение должности портье	ЛР 4, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 11, ЛР 13 ЛР 4, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 11, ЛР 13
Учебная практика	ЛР 4, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 11, ЛР 13
Производственная практика (по профилю специальности)	ЛР 3, ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 8, ЛР 11, ЛР 13
Производственная (преддипломная) практика	ЛР 3, ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ОБУЧАЮЩИМИСЯ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ В ЧАСТИ ДОСТИЖЕНИЯ ЛИЧНОСТНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

Оценка достижения обучающимися личностных результатов проводится в рамках контрольных и оценочных процедур, предусмотренных настоящей программой.

Комплекс примерных критериев оценки личностных результатов обучающихся:

- демонстрация интереса к будущей профессии;
- оценка собственного продвижения, личностного развития;
- положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов;
- ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности;
- проявление высокопрофессиональной трудовой активности;
- участие в исследовательской и проектной работе;
- участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;
- соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами и руководителями практики;
- конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде;
- демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа;
- готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах;
- сформированность гражданской позиции; участие в волонтерском движении;
- проявление мировоззренческих установок на готовность молодых людей к работе на благо Отечества;
- проявление правовой активности и навыков правомерного поведения, уважения к Закону;
- отсутствие фактов проявления идеологии терроризма и экстремизма среди обучающихся;
- отсутствие социальных конфликтов среди

обучающихся, основанных
на межнациональной, межрелигиозной почве;

- участие в реализации просветительских программ, поисковых, археологических, военно-исторических, краеведческих отрядах и молодежных объединениях;
- добровольческие инициативы по поддержки инвалидов и престарелых граждан;
- проявление экологической культуры, бережного отношения к родной земле, природным богатствам России и мира;
- демонстрация умений и навыков разумного природопользования, нетерпимого отношения к действиям, приносящим вред экологии;
- демонстрация навыков здорового образа жизни и высокий уровень культуры здоровья обучающихся;
- проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве;
- участие в конкурсах профессионального мастерства и в командных проектах;
- проявление экономической и финансовой культуры, экономической грамотности, а также собственной адекватной позиции по отношению к социально-экономической действительности.

РАЗДЕЛ 4. ФОРМЫ И МЕТОДЫ ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Основные формы организации воспитательной работы в ГБОУ НГИЭУ:

- по количеству участников - индивидуальные (субъект-субъектное взаимодействие в системе преподаватель-обучающийся);
- групповые (творческие коллективы, спортивные команды, клубы, кружки по интересам и т.д.), массовые (фестивали, олимпиады, праздники, субботники и т.д.);
- по целевой направленности, позиции участников, объективным воспитательным возможностям - мероприятия, дела, игры;
- по времени проведения - кратковременные, продолжительные, традиционные;
- по видам деятельности - трудовые, спортивные, художественные, научные, общественные и др.;
- по результату воспитательной работы - социально-значимый результат, информационный обмен, выработка решения.

Основные методы организации воспитательной работы в ГБОУ ВО НГИЭУ:

Таблица 3.

<i>Методы формирования сознания личности</i>	<i>Методы организации деятельности и формирования опыта поведения</i>	<i>Методы мотивации деятельности и поведения</i>
беседа, диспут, внушение, инструктаж, контроль, объяснение, пример, разъяснение, рассказ, самоконтроль, совет, убеждение и др.	задание, общественное мнение, педагогическое требование, поручение, приучение, создание воспитывающих ситуаций, тренинг, упражнение, и др.	одобрение, поощрение социальной активности, порицание, создание ситуаций успеха, создание ситуаций для эмоционально-нравственных переживаний, соревнование и др.

РАЗДЕЛ 4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕСУРСНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Ресурсное обеспечение воспитательной работы направлено на создание условий для осуществления воспитательной деятельности обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ОВЗ, в контексте реализации образовательной программы.

4.1. Нормативно-правовое обеспечение воспитательной работы

Рабочая программа воспитания разработана в соответствии с нормативно-правовыми документами федеральных органов исполнительной власти в сфере образования, требованиями

ФГОС СПО, с учетом сложившегося опыта воспитательной деятельности и имеющимися ресурсами в университете.

4.2. Кадровое обеспечение воспитательной работы

С целью реализации рабочей программы воспитания по специальности университет полностью укомплектован квалифицированными специалистами. Воспитательный отдел обеспечен кадровым составом, который несет ответственность за организацию и координацию воспитательной работы.

Для реализации рабочей программы воспитания могут привлекаться как преподаватели и сотрудники образовательной организации, так и иные лица, обеспечивающие работу кружков, студий, клубов, проведение мероприятий на условиях договоров гражданско-правового характера. Также субъектами воспитательного процесса могут быть представители профессионального сообщества (партнеры, работодатели) при их активном участии в воспитательной работе образовательной организации.

4.3. Материально-техническое обеспечение воспитательной работы

Содержание материально-технического обеспечения воспитательной работы соответствует требованиям к материально-техническому обеспечению ООП и включает технические средства обучения и воспитания, соответствующие поставленной воспитывающей цели, задачам, видам, формам, методам, средствам и содержанию воспитательной деятельности.

Материально-техническое обеспечение учитывает специфику ООП, специальные потребности обучающихся с ОВЗ и следует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и гигиеническим нормативам.

Университет использует материально-техническую базу, обеспечивающую проведение указанных в рабочей программе мероприятий. Основными условиями реализации рабочей программы воспитания являются соблюдение безопасности, выполнение противопожарных правил, санитарных норм и требований.

Для проведения воспитательной работы университет использует следующими ресурсами:

- кабинеты для работы кружков, студий, клубов, с необходимым для занятий материально-техническим обеспечением (оборудование, программное обеспечение).
- в каждом институте имеются аудитории и кабинеты для организации работы органов студенческого самоуправления, которые оснащены мебелью, оргтехникой, флипчартами и т.п.;
- для организации и проведения культурно-досуговых мероприятий имеется актовый зал, оснащённый звуковым и музыкальным оборудованием, видеопроектором;
- для проведения конференций, круглых столов, встреч имеется конференц-зал, оснащённый компьютерной техникой, видеопроектором, медиасетью;
- для организации работы социально-психологической службы предназначен отдельный кабинет;
- для организации и проведения спортивных мероприятий, спортивных секций, соревнований, систематических занятий физической культурой и спортом, выполнения требований норм ГТО имеется, оборудованный в соответствии с требованиями, спортивный зал, открытая спортивная площадка, стадион, футбольное поле, хоккейный стадион;
- библиотечный информационный центр;
- кабинеты и аудитории для самоподготовки и саморазвития с выходом в сеть «Интернет» и т.д.

4.4. Информационное обеспечение воспитательной работы

Информационное обеспечение реализации рабочей программы воспитания по специальности обеспечивает результативность взаимодействия с обучающимися: оперативность ознакомления их с ожидаемыми результатами, представление в открытом доступе информации о текущих и предстоящих мероприятиях, организация внесения предложений, касающихся конкретных активностей, в рамках которых можно получить требуемый опыт и которые востребованы обучающимися.

Информационное обеспечение воспитательной работы имеет в своей инфраструктуре объекты, обеспеченные средствами связи, компьютерной и мультимедийной техникой, интернет-ресурсами и специализированным оборудованием.

Информационное обеспечение воспитательной работы направлено на:

- информирование о возможностях для участия обучающихся в социально значимой деятельности;

- информационную и методическую поддержку воспитательной работы;
- планирование воспитательной работы и её ресурсного обеспечения;
- мониторинг воспитательной работы;
- дистанционное взаимодействие всех участников (обучающихся, педагогических работников, органов управления в сфере образования, общественности, работодателей);
- дистанционное взаимодействие с другими организациями социальной сферы;
- студенческое самоуправление, молодежные общественные объединения, цифровая среда.

Информационное обеспечение воспитательной работы включает: комплекс информационных ресурсов, в том числе цифровых, совокупность технологических и аппаратных средств (компьютеры, принтеры, сканеры и др.).

Созданы аккаунты во всех популярных среди молодёжи мессенджерах:

<https://instagram.com/knyagininouniversity>

<https://www.youtube.com/channel/UCIEXc9s17LQe0bjE52xd9jw>

<https://vk.com/ngieu>

<https://www.facebook.com/knyagininouniversity/>

Система воспитательной деятельности образовательной организации представлена на сайте Университета.

4.5. Особенности реализации рабочей программы воспитания

Реализация рабочей программы воспитания предполагает комплексное взаимодействие научно-педагогических работников, учебно-вспомогательного состава, руководящих и иных работников университета, обучающихся и родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся.

Для реализации задач воспитания используются разные технологии взаимодействия, например, сохранение и преумножение традиций, коллективные дела и «соревновательность», взаимодействие между младшими и старшими и др.

Некоторые воспитательные мероприятия (например, виртуальные экскурсии и т.п.) могут проводиться с применением дистанционных образовательных технологий, при этом обеспечивается свободный доступ каждого обучающегося к электронной информационно-образовательной среде университета и к электронным ресурсам.

Для реализации рабочей программы воспитания инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные условия с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

Календарный план воспитательной работы
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

№ п/п	Мероприятие	Содержание и формы деятельности	Участники	Место проведения	Ответственные	Коды ЛР
1. Гражданско-патриотическое направление ВР						
1	Участия в мероприятиях, проводимых военкоматами	Семинары, экскурсии, митинги	1-4 курс	НГИЭУ	Проректор по ВР, деканаты институтов	ЛР 1, 5, 6
2	Выставка «Города трудовой доблести»	Экскурсия	1 курс	НГИЭУ	Студенческий клуб	ЛР 1, 5, 6
3	Участие студентов НГИЭУ в областных мероприятиях, посвященных празднованию Дня народного единства	Виртуальная экскурсия, кураторские часы, концертная программа	1-4 курс	НГИЭУ	Совет по воспитательной работе, деканаты институтов	ЛР 1, 2, 3, 5, 7, 8, 11
4	Кураторский час на тему: «Правила поведения и эвакуации при пожаре в здании НГИЭУ и общежитиях»	Кураторский час	1 курс	НГИЭУ	Зам. деканов/директоров по УВР, кураторы академических групп	ЛР 1, 10
5	Учебная эвакуация при ситуации: «Возникновение пожара в учебных корпусах институтов»	Обучающее занятие	1 курс	НГИЭУ	АХУ, проректор по ВР, служба безопасности НГИЭУ	ЛР 1, 10
6	Встреча - беседа ректора с обучающимися НГИЭУ	Семинар	1-4 курс	НГИЭУ	Проректор по ВР, деканаты институтов	ЛР 1, 2
7	Учебная эвакуация при ситуации «Возникновение пожара в общежитии»	Обучающее занятие	1 курс	НГИЭУ	АХУ, проректор по ВР, коменданты общежитий	ЛР 1, 10
8	Выставки, посвященные	Выставки	1-4 курс	НГИЭУ	Зав. библиотекой НГИЭУ	ЛР

	календарным датам патриотического характера: - 4 ноября; - датам ВОВ 1941- 1945гг. - 23 февраля; - 12 апреля; - 9 мая; - 12 июня; - 12 декабря					1-15
9	«Патриоты России - 2022»	Спортивные соревнования	1-4 курс	НГИЭУ	Структурные подразделения НГИЭУ /филиала/	ЛР 1, 2, 5, 7, 8,
10	Рейды оперативного отряда НГИЭУ «Помощь, чистота, порядок!»	Рейды	1-4 курс	НГИЭУ	Студенческий клуб	ЛР 1, 2, 4
11	Проведение Областного конкурса им. В.Г. Гузанова	Литературный конкурс	1-4 курс	НГИЭУ	Библиотека НГИЭУ, кафедра гуманитарных наук, студенческий клуб	ЛР 1, 5
12	Вахта памяти	Экспедиция	Члены патриотического кружка	НГИЭУ	Руководитель патриотического кружка	ЛР 1, 5, 6, 7
13	Фотовыставки, посвященные Великой Отечественной войне	Выставка	1-4 курс	НГИЭУ	Студенческий клуб НГИЭУ	ЛР 1, 5, 6, 7
14	Торжественное построение обучающихся и сотрудников НГИЭУ, посвященное Дню Победы	Торжественный митинг	1-4 курс	НГИЭУ	Ректорат, руководители всех структурных подразделений НГИЭУ, студенческий совет НГИЭУ	ЛР 1, 5, 6, 7
15	Участие в районных митингах, посвящённых празднованию Дня Победы	Торжественный митинг	1-4 курс	НГИЭУ	Ректорат, руководители структурных подразделений НГИЭУ, студенческий совет	ЛР 1, 5, 6, 7

					НГИЭУ	
2. Духовно-нравственное направление ВР						
1	«Месяц первокурсника»	Семинары, тренинги, экскурсии, концерты	1 курс	НГИЭУ	Зам. директоров по УВР, кураторы академических групп, библиотека НГИЭУ, педагог - психолог, студенческий клуб	ЛР 1, 2, 3, 7, 8
2	Тематические выставки, акции, литературные вечера, посвященные юбилейным датам известных писателей, деятелей науки, искусства, историческим событиям	Выставки	1-4 курс	НГИЭУ	Библиотека НГИЭУ	ЛР 1, 2, 5, 6, 7, 8
3	Институтские мероприятия, направленные на развитие и совершенствование традиций, корпоративной культуры, выявление и поощрение лучших студентов	Спортивные соревнования, конференции, конкурсы	1-4 курс	НГИЭУ	Директора институтов, студенческий клуб, кафедра физической культуры	ЛР 1, 2
4	Велопробег по святым местам	Велопоход	Участники туристического кружка	НГИЭУ	Директора институтов, студенческий клуб, кафедра физической культуры	ЛР 1, 2, 5, 9
5	Экскурсионные поездки академических групп в музеи, памятные и культурные места Нижегородской области и России: - экскурсии по городам России;	Экскурсии	1-4 курс	НГИЭУ	Проректор по воспитательной работе НГИЭУ, кураторы академических групп, НПР	ЛР 1, 2, 5, 6, 11

	- музей-заповедник им. А.С. Пушкина /Б.Болдино/; - драматический театр им. А.М. Горького; - Нижегородский кремль					
6	Игры КВН	Игра	1-4 курс	НГИЭУ	Студенческий клуб НГИЭУ	ЛР 2, 7, 13
7	Литературно - музыкальный вечер, посвящённый Дню матери	Литературно - музыкальный вечер	1-4 курс	НГИЭУ	Библиотека НГИЭУ, зам. директоров по УВР	ЛР 12
8	«Карасевские чтения»	Литературный конкурс	1-4 курс	НГИЭУ	Библиотека НГИЭУ, зам. директоров по УВР	ЛР 5
9	Декады институтов НГИЭУ	Конференции, тренинги, вебинары, открытые занятия, мастер-классы, творческие вечера	1-4 курс	НГИЭУ	Директора институтов	ЛР 1, 2,
10	Проведение областного поэтического конкурса памяти А.И. Люкина «ЛЮКИНСКИЕ ЧТЕНИЯ»	Литературный конкурс	1-4 курс	НГИЭУ	Библиотека НГИЭУ, совет по воспитательной работе НГИЭУ	ЛР 5
11	Зимняя обучающая лидерская смена студенческого самоуправления НГИЭУ «Школа актива» /на базе ЦМИ «Васильсурск»/	Обучающие семинары и тренинги	Студенческое самоуправление НГИЭУ	ЦМИ	Деканаты институтов НГИЭУ студенческий совет НГИЭУ, директор ЦМИ, студенческий клуб.	ЛР 2, 5, 9, 13
12	Летняя лидерская смена студенческого самоуправления НГИЭУ «Школа актива» /на базе ЦМИ «Васильсурск»/	Обучающие семинары и тренинги	Студенческое самоуправление НГИЭУ	ЦМИ	Деканаты институтов НГИЭУ, студенческий совет НГИЭУ, директор ЦМИ, студенческий клуб.	ЛР 2, 5, 9, 13
3. Волонтерское (добровольческое) направление ВР						
1	Мероприятия в рамках	Адресная помощь,	1-4 курсы	НГИЭУ	Деканаты институтов	ЛР 1, 2, 4,

	волонтерских движений по направлениям: - работа с детьми; - работа с пожилыми людьми - трудовой десант	концерты, семинары			НГИЭУ студенческий совет НГИЭУ, студенческий клуб.	5, 6, 9, 12, 13
2	Участие в волонтерских сервис - отрядах в ФДЦ «Орленок»	Трудовая практика	3-4 курсы	НГИЭУ	Деканаты институтов НГИЭУ студенческий совет НГИЭУ, студенческий клуб.	ЛР 1, 2, 4, 6, 13
3	Школа спортивного волонтера	Семинары, практические занятия	Участники туристического кружка	НГИЭУ	Деканаты институтов НГИЭУ студенческий совет НГИЭУ, студенческий клуб.	ЛР 1, 2, 4, 6, 13
4	Участие в работе Нижегородского регионального отделения Молодежной общественной организации «Российские студенческие отряды»	Трудовая практика	3-4 курсы	В соответствии с приказом	Деканаты институтов НГИЭУ студенческий совет НГИЭУ, студенческий клуб.	ЛР 1, 2, 4, 6, 13
5	Мероприятия местно-го отделения Нижегородского регионального отряда Всероссийской общественной молодежной организации «Всероссийский студенческий корпус спасателей»	Семинары, практические занятия	1-4 курсы	НГИЭУ	Деканаты институтов НГИЭУ студенческий совет НГИЭУ, студенческий клуб.	ЛР 1, 2, 4, 6, 13
4. Спортивно-оздоровительное направление ВР						
1	Проведение соревнований по футболу, волейболу, баскетболу, теннису, хоккею и др. видам спорта среди	Спортивные соревнования	1-4 курсы	НГИЭУ	Преподаватели физической культуры	ЛР 1, 2, 7, 9

	команд НГИЭУ					
2	Участие студентов НГИЭУ в различных районных, зональных, областных соревнованиях по волейболу, футболу, баскетболу, теннису, легкой атлетике, плаванию и др.	Спортивные соревнования	1-4 курсы	НГИЭУ	Преподаватели физической культуры	ЛР 1, 2, 7, 9
3	Участие и проведение товарищеских встреч по волейболу, футболу, баскетболу, теннису, легкой атлетике, плаванию и др.	Спортивные соревнования	1-4 курсы	НГИЭУ	Преподаватели физической культуры, педагоги доп. образования	ЛР 1, 2, 7, 9
4	Первенство НГИЭУ по волейболу, баскетболу, футболу, настольному теннису	Спортивные соревнования	1-4 курсы	НГИЭУ	Преподаватели физической культуры НГИЭУ, педагоги доп. образования	ЛР 1, 2, 7, 9
5	Участие СПО в Областной Спартакиаде	Спортивные соревнования	1-4 курсы	НГИЭУ	Кафедра физической культуры НГИЭУ, педагог доп. образования	ЛР 1, 2, 7, 9
6	Участие студентов и сотрудников НГИЭУ в сдаче нормативов ГТО	Спортивные соревнования	1-4 курсы	НГИЭУ	Кафедра физической культуры, структурные подразделения университета, студенческий совет НГИЭУ	ЛР 1, 2, 7, 9
7	Спортивно - массовое мероприятие «Лыжня России-2022»	Спортивные соревнования	1-4 курсы	НГИЭУ	Кафедра физкультуры	ЛР 1, 2, 7, 9
8	Реализация мероприятий Плана мероприятий по профилактике немедицинского употребления	Спортивные соревнования	1-4 курсы	НГИЭУ	Проректор по ВР, педагог - психолог, структурные подразделения НГИЭУ	ЛР 1, 2, 7, 9

	наркотических веществ в ГБОУ ВО «Нижегородский государственный инженерно - экономический университет» 2021-2022 уч.г.					
9	Реализация мероприятий Плана работы по профилактике правонарушений и асоциального поведения среди обучающихся ГБОУ ВО «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет» на 2021-2022 учебный год	Спортивные соревнования	1-4 курсы	НГИЭУ	Проректор по ВР, педагог - психолог, структурные подразделения НГИЭУ	ЛР 1, 2, 7, 9
10	Туристские водные походы по рекам Нижегородской области (Керженец, Пяна, Лух и т.д.)	Спортивные соревнования	1-4 курсы	НГИЭУ	Студенческий клуб	ЛР 1, 2, 5
11	Спартакиада Инженерного института	Спортивные соревнования	1-4 курсы	НГИЭУ	Деканат института	ЛР 1, 2, 7, 9
5. Экологическое направление ВР						
1	Ознакомительная трудовая практика первокурсников по благоустройству студенческих городков к новому учебному году и благоустройству жилых комнат в общежитии	Трудовая практика	1 курс	НГИЭУ	Кураторы групп, АХУ, деканаты, коменданты общежитий	ЛР 1, 2, 4

2	Привлечение студентов к благоустройству территории студенческих городков НГИЭУ	Трудовая практика	1-4 курс	НГИЭУ	Зам. деканов/директоров по УВР, кураторы академических групп, академические группы /кроме выпускников/	ЛР 1, 2, 4, 5, 13
3	Привлечение студентов в трудовые отряды (волонтерские, сельскохозяйственные и др.): - посадка саженцев деревьев; - сбор с/х продукции; - др.	Трудовая практика	1-4 курс	НГИЭУ	Проректор по учебной работе, проректор по ВР, деканаты, заведующий студенческим бюро, начальник производственной практики	ЛР 1, 2, 4, 5
4	Экологическая экспедиция по малым рекам Нижегородской области	Многодневный поход	1-4 курс	НГИЭУ	Студенческий клуб НГИЭУ, директора институтов	ЛР 4, 5
6. Предпринимательское направление ВР						
1	Участие обучающихся НГИЭУ в конкурсах, показах, выставках профессионального мастерства городского, зонального, регионального, всероссийского уровней.	Конкурсы проф. мастерства, выставки	3-4 курсы	НГИЭУ	Проректор по учебной работе, проректор по ВР, деканаты, заведующий студенческим бюро, начальник производственной практики	ЛР 13
2	Ярмарка бизнес идей	конференция	3-4 курсы	НГИЭУ	Проректор по учебной работе, проректор по ВР, деканаты, заведующий студенческим бюро, начальник производственной практики	ЛР 13
7. Культурно-творческое направление ВР						
1	Танцевальный вечер «С	Концерт	1-4 курс	НГИЭУ	Студенческий клуб,	ЛР 2

	новым учебным годом»				кураторы групп	
2	Тематические конкурсы	Конкурсы	1-4 курс	НГИЭУ	Библиотека НГИЭУ	ЛР 2
3	«Капустник» для студентов НГИЭУ	Концерт	1 курс	НГИЭУ	Студенческий клуб, зам. директоров по УВР, кураторы групп	ЛР 2
4	Участие в областных, Всероссийских, международных конкурсах /очных и дистанционных/	Концерт	Обучающиеся по программам дополнительного образования	В соответствии с приказом	Студенческий клуб, ответственные лица	ЛР 2, 13
5	Участие студентов НГИЭУ в областных тематических сменах на базе студенческих лагерей	Концерт	1-4 курс	В соответствии с приказом	Проректор по ВР, зав. студенческим бюро, студенческий совет НГИЭУ, студенческий клуб НГИЭУ	ЛР 2, 13
6	Новогодняя дискотека	Дискотека	1-4 курс	НГИЭУ	Студенческий клуб НГИЭУ, зам. директоров по УВР	ЛР 2, 5
7	Концертная программа, посвященная празднованию Международного женского дня	Концерт	1-4 курс	НГИЭУ	Студенческий клуб НГИЭУ	ЛР 2, 5
8. Научно-образовательное направление ВР						
1	Научно-практическая конференция «Техника и технологии для развития сельских территорий»	Конференция	1-4 курс	НГИЭУ	Проректор по науке и инновациям, директора институтов	ЛР 4, 5
2	Мероприятия в рамках ежегодной Международной научно - практической конференции на борту теплохода	Конференция	1-4 курс	НГИЭУ	Проректор по науке и инновациям, директора институтов, начальник управления научными исследованиями и подготовки научно-педагогических кадров	ЛР 4, 5

