

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ»**

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ЧОУ ВО «СПБИЭУ»
К. А. Янкевич
«*А. Янкевич*» 2023г.



ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПРАКТИК

**Основная профессиональная образовательная
программа высшего образования — бакалавриат**

по направлению подготовки

43.03.03 «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»

Уровень высшего образования
Бакалавриат

Направленность (профиль) – **Гостиничная деятельность**

Форма обучения
очная

Санкт-Петербург
2023

Содержание

1. Оценочные и методические материалы по образовательной программе (фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации по	3
УЧЕБНОЙ (ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ) ПРАКТИКЕ	3
2. Оценочные и методические материалы по образовательной программе для проведения промежуточной аттестации по	12
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ) ПРАКТИКЕ	12
3. Оценочные и методические материалы по образовательной программе (фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации по	23
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ	23

1. Оценочные и методические материалы по образовательной программе (фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации по УЧЕБНОЙ (ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ) ПРАКТИКЕ

В результате прохождения практики обучающийся должен продемонстрировать обладание следующими компетенциями с учетом этапов и конкретных видов учебной работы:

Коды компетенций	Название компетенции	Планируемые результаты, характеризующие этапы формирования компетенции	Средства и технологии оценивания и контроля
-------------------------	-----------------------------	---	--

ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.1. Владеет и применяет современным программным обеспечением в сфере гостеприимства и общественного питания ОПК-1.2 Знает и применяет технологические новации в сфере гостеприимства и общественного питания	собеседование с руководителем практики обсуждение индивидуального задания
ОПК-2	Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1 Владеет знаниями о структуре и основных функциях управления организации сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-2.2 Решает задачи, связанные с обеспечением выполнения функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	планирование реализации индивидуального задания; обсуждение распределения рабочего времени
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Проводит анализ и оценку качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания ОПК-3.2 Управляет процессом обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	подготовка и согласование с руководителем отчета по практике защита отчета по практике
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1 Владеет знаниями норм и правил техники безопасности и охраны труда ОПК-7.2 Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	планирование реализации индивидуального задания; обсуждение распределения рабочего времени подготовка и согласование с руководителем отчета по практике защита отчета по практике

Примеры контрольных заданий для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих формирование компетенций в процессе прохождения практики

Оценочное средство: вопросы к зачету по практике

1. Перечислите нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность организации – места прохождения практики.
2. Охарактеризуйте особенности правового статуса организации – места прохождения практики.
3. Перечислите локальные нормативные акты, изданные в организации по месту прохождения практики; какова цель их издания.
4. Организационная структура управления гостиницы:
Руководители гостиницы.
Основные службы и отделы, их краткие функции и размещение:
 - 1) приема и размещения гостей;
 - 2) служба порядка (служба безопасности);
 - 3) поэтажного обслуживания (эксплуатация номерного фонда);
 - 4) служба организации питания, включая службу room service;
 - 5) бронирования номеров;
 - 6) техническая
 - 7) отдел маркетинга и продаж;
 - 8) служба управления качеством;
 - 9) служба персонала;
 - 10) финансовая, экономическая службы, бухгалтерия.
5. Информационная система управления
 - массивы управленческой информации;
 - коммуникационный процесс;
 - коммуникации между уровнями управления и подразделениями;
 - коммуникации между организацией и внешней средой (органы государственного регулирования, потребители, поставщики и др.);
 - характеристику общей схемы информационных потоков в организации;
 - средства передачи и преобразования информации;
 - документооборот гостиницы и его характеристику;
 - организацию делопроизводства, рационализацию документооборота гостиницы;
 - пути устранения недостатков коммуникационного процесса;
 - совершенствование коммуникаций в гостиничном сервисе.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Знакомство с организацией работы библиотеки, библиотечными информационными каталогами, ресурсами библиотеки и возможностями их использования:
 - Найти в электронной библиотеке ЭБС «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru> учебники и учебные пособия, необходимые для подготовки отчета по учебной (ознакомительной) практике.
2. Знакомство с информационно-правовыми системами, использование их возможностей для целей учебной и профессиональной деятельности менеджеров гостиничного дела.
 - Найти в справочно-правовой системе КонсультантПлюс, с помощью сети Интернет:
 - Федеральное агентство по туризму (<http://www.russiatourism.ru>).
 - Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса (<http://www.frontdesk.ru>).
 - Первый Клуб Профессионалов Гостеприимства (<http://www.comfortprofi.ru>).
 - Портал про гостиничный сервис (<http://prohotel.ru>).
 - Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного

- бизнеса «Современный отель» (<http://www.hotelexecutive.ru>).
- Портал гостиничного бизнеса HOTELLINE (<http://www.hotelline.ru>).
 - Путеводитель по отелям «Hotelstop.ru» (www.hotelstop.ru).
 - Гостиничный бизнес России (<http://turgostinica.ru>).
3. Составить и оформить организационно-правовой документ «Должностная инструкция» на любую должность, названную в штатном расписании гостиницы. Показать процедуры работы с документом: подписание, визирование, утверждение, ознакомление.

Примерный тест для оценки сформированности компетенций по учебной (ознакомительной) практике

1. Информационная технология – это...

- а) совокупность методов, производственных процессов и программно-технических средств для обработки данных
- б) технология общения с компьютером
- в) технология обработки данных на ЭВМ

2. Общим программным обеспечением называется...

- а) операционные системы, системы программирования, программы технического обслуживания
- б) система управления базами данных, экспертные системы, системы автоматизации проектирования
- в) Word, Excel, Microsoft Office и др.

3. Пакетная технология – работа ...

- а) в реальном времени
- б) в режиме разделения времени
- в) на ЭВМ без вмешательства пользователя

4. Стратегическая роль ИТ объясняется

- а) использованием сетей ЭВМ
 - б) их свойствами
 - в) способностью компьютеров обрабатывать, хранить, передавать информацию
- информация технология компьютер интерфейс сеть

5. Технологический процесс разрабатывается для ...

- а) проектирования ИС
- б) обработки данных в ИС
- в) того и другого

6. Что такое материальная услуга?

- А. Услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей потребителя.
- Б. Поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя.
- В. Услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг.

7. Что включает в себя техническое качество гостиничных услуг?

- А. Качество процесса предоставления услуг, когда происходит непосредственное взаимодействие с персоналом.
- Б. Качество, которое состоит из критериев, относящихся к производственному состоянию предприятий (качество гостиничных номеров, блюд в ресторане, коммуникационной техники и т. д.).
- В. Качество культуры, которое формируется поведением и позицией сотрудников по отношению к гостям.

8. Базовые критерии, которые определяют статус развития общества и

производства, особенности его управления, — это:

- А) избежание неопределенности
- Б) монополизм
- В) дистанция власти
- Г) отношение к роли женщины в обществе

9. Общая ориентация имеет своей целью:

- А) познакомить новых сотрудников с миссией, стратегией и политикой организации в области оплаты труда, обучения, продвижения сотрудников
- Б) ускорить процесс овладения навыками выполнения конкретной работы

10. Программы подбора и обучения персонала, организация рекламы услуг являются примерами:

- А) политики организации
- Б) направлений деятельности организации
- В) стратегии организации
- Г) миссии организации

11. Для того, чтобы пригласить на собеседование 200 достойных кандидатов, необходимо с помощью объявлений и других источников информации заинтересовать:

- А) 400 человек
- Б) 1200 человек
- В) 800 человек

12. Внутренние источники набора:

- А) являются более рискованными
- Б) позволяют решить проблему в относительно короткие сроки
- В) показывают заботу о продвижении и карьерном росте сотрудников
- Г) обходятся дороже

13. Обучение и развитие персонала, повышение производительности, сокращение текучести относятся к:

- А) общим целям управления человеческими ресурсами
- Б) стратегическим целям управления человеческими ресурсами
- В) специфическим целям управления человеческими ресурсами

14. Управление персоналом:

- А) имеет стратегическую направленность
- Б) направлено на превентивную деятельность
- В) имеет относительно пассивный характер
- Г) направлено на разрешение уже сложившихся проблем и диспропорций Верно
- Д) имеет оперативную направленность
- Е) имеет активный характер

15. Какое определение соответствует понятию «сертификация», согласно Федеральному закону «О техническом регулировании»?

А. Прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к объекту.

Б. Официальное признание компетентности физического или юридического лица выполнять работы в области оценки соответствия.

В. Форма подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

16. Что из перечисленного ниже можно считать целью проведения добровольной сертификации услуг?

- А. Повышение конкурентоспособности услуг.
- Б. Контроль за деятельностью предприятий.
- В. Снижение стоимости услуг.

17. В настоящий момент классификация предприятий размещения в РФ

представлена следующими категориями.

- А. 1*, 2*, 3*, 4*, 5*, мини-отели.
- Б. 1*, 2*, 3*, 4*, 5*, без звезд.
- В. 1 *, 2*, 3*, 4*, 5*, 5*+.

18. На какие объекты из перечисленных ниже не распространяется существующий порядок классификации объектов туриндустрии?

- А. Гостиницы и иные средства размещения.
- Б. Горнолыжные трассы.
- В. Предприятия общественного питания.

19. Что такое гостиничные сети?

А. Группа предприятий, имеющих общее руководство, действующих в рамках единой концепции и под общей торговой маркой.

Б. Группа гостиничных, туристских и транспортных предприятий, осуществляющих коллективный бизнес.

В. Группа гостиниц, услуги которых входят в туристский продукт одного и того же туроператора.

20. Что регламентируют стандарты ИСО серии 9000?

А. Процессы производства продукции.

Б. Требования к системе управления качеством для предприятий всех сфер деятельности.

В. Требования к оказанию услуг и выполнению работ.

21. Что включает в себя понятие «качество», согласно определению ИСО?

А. Совокупность свойств и характеристик продукта (услуги), которые придают ему способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности.

Б. Отличительное свойство продукции, услуги, процесса или системы.

В. Параметры оцениваемого объекта.

Примерный перечень практических заданий к зачёту по практике

Проблема 1

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 так вы поступаете.

Проблема 2

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.

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?

Проблема 3

Дубай, отель Аль Каср. Ночью, в 2.30, клиента разбудил очень сильный шум в соседнем номере (персонал мебель передвигал!) Проснулись гости ещё одного номера. Гостья

больше уснуть не смогла и отправилась прямо в халате и тапках на ресепшн.

Как успокоить клиента? (Постоянного клиента, ежегодно останавливающегося в этом отеле на 2 недели?) Имеет ли право персонал передвигать мебель ночью?

Ситуация 4

В санатории – профилактории «Кавказ», на третьем этаже горничная производила уборку забронированного номера. В коридоре без присмотра родителей играли дети; пробегая мимо рабочей тележки горничной, один из них взял баллон с дезинфицирующим средством, плеснул содержимое в другого ребенка. Раствор попал на открытые участки тела, что привело к ожогу второй степени (образование пузырей).

Задание

1. Проанализируйте действия горничной:

при оказании первой до врачебной помощи пострадавшему;

порядок соблюдения техники безопасности и охраны труда на рабочем месте при производстве уборочных работ.

2. Дайте характеристику производственного оборудования и инвентаря, необходимых для проведения уборочных работ.

3. Назовите меры стимулирования качества обслуживания и эффективного труда горничной с использованием нового оборудования и техники.

Ситуация 5

Работник службы эксплуатации (обслуживания) номерного фонда, горничная Мирная Наталья Сергеевна, выполняя свои непосредственные должностные обязанности, при уборке номера получила ожог верхних дыхательных путей при неправильном использовании дезинфицирующих средств.

Получив стационарное лечение в течение 3 – х недель и вернувшись на работу, Наталья Сергеевна обратилась к работодателю по поводу возмещения ей материальных затрат на медикаментозные препараты.

Задание

1. Поясните обязанности работодателя и работника.

2. В чьи должностные обязанности входит инструктаж персонала по правильному и безопасному использованию средств, препаратов, механизмов и инвентаря, предназначенных для уборки номерного фонда?

3. В чем заключается подготовка горничной к работе?

4. Что включает в себя укомплектованная тележка горничной.

Порядок проведения аттестации по итогам учебной (ознакомительной) практики, показатели и критерии оценки сформированности компетенций на различных этапах их формирования; шкалы оценивания.

Аттестация по практике проводится в форме дифференцированного зачёта в сроки, установленные в соответствии с календарным графиком учебного процесса. Во время аттестации (в форме свободного собеседования) обучающийся должен уметь анализировать правовые акты и проблемы, которые изложены им в отчете и дневнике; обосновать принятые им решения, отвечать на все вопросы по существу отчета.

Руководителю по практической подготовке от института проставляет результаты зачета в зачетно-экзаменационную ведомость учебной группы и заносит в зачетную книжку обучающегося название практики в точном соответствии с учебным планом, место ее прохождения, продолжительность практики в неделях, календарные даты периода практики, дату принятия дифференцированного зачета и оценку.

Оценка по практике приравнивается к оценкам по теоретическому обучению и учитывается при подведении итогов успеваемости обучающихся.

Обучающиеся, не выполнившие программу практики в соответствии с графиком учебного процесса по уважительной причине, направляются на практику вторично в свободное от учебы время.

Шкала оценивания

Используется следующая шкала оценивания:

«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Таблица 1.

Соответствие оценок и требований к результатам аттестации в форме дифференцированного зачета (зачета с оценкой)

Оценка	Критерии оценки
«Отлично»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся имеет заполненный дневник, в котором отражены виды работ, выполненные обучающимся в течение всех дней практики; – обучающийся способен продемонстрировать новые, практикоориентированные знания, полученные им в ходе практики; – обучающийся способен изложить ключевые понятия о явлениях и процессах, наблюдаемых во время прохождения практики; – обучающийся подготовил отчёт о самостоятельной работе во время прохождения практики; – обучающийся защитил отчёт о прохождении практики; – ошибки и неточности отсутствуют; – к отчету прилагается достаточный материал (образцы документов), собранный при прохождении практики; – обучающийся полностью выполнил программу практики
«Хорошо»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся имеет заполненный дневник, в котором отражены виды работ, выполненные им в течение всех дней практики; – обучающийся способен продемонстрировать определенные знания, полученные им при прохождении практики; – обучающийся способен с незначительными ошибками изложить ключевые понятия о явлениях и процессах, наблюдаемых во время практики; – обучающийся подготовил отчёт о прохождении практики; – обучающийся защитил отчёт о прохождении практики с некоторыми несущественными замечаниями; – в ответе отсутствуют грубые ошибки и неточности; – к отчету прилагается материал (образцы документов), собранный при прохождении практики, но в незначительном количестве; – обучающийся по большей части выполнил программу практики.
«Удовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся имеет заполненный дневник, в котором отражены не все виды работ, выполненные им в течение практики; – обучающийся способен с затруднениями

	<p>продемонстрировать новые приобретенные знания, навыки, полученные им в ходе практики;</p> <ul style="list-style-type: none"> – обучающийся способен с заметными ошибками изложить ключевые понятия о явлениях и процессах, наблюдаемых во время практики; – обучающийся подготовил отчет о прохождении практики; – обучающийся защитил отчет о прохождении практики, однако к отчету были замечания; – в ответе имеются грубые ошибки (не более 2-х) и неточности; – к отчету не прилагается материал (образцы документов), собранный при прохождении практики, но в отчете отражена работа с документами; – обучающийся более чем наполовину выполнил программу практики
«Неудовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся имеет заполненный с грубыми нарушениями дневник, в котором отражены не все виды работ, выполненные им в течение практики, или не имеет заполненного дневника; – обучающийся не способен продемонстрировать новые практикоориентированные знания или навыки, полученные в ходе практики. – обучающийся способен со значительными, грубыми ошибками изложить ключевые понятия о явлениях и процессах, наблюдаемых во время практики или не способен изложить их; – обучающийся подготовил отчет о прохождении практики в объеме ниже требуемого данной программой или не подготовил отчет; – обучающийся не защитил отчет о прохождении практики; – в ответе имеются грубые ошибки. – к отчету не прилагается материал (образцы документов), собранный при прохождении практики и из отчета работа с таким материалом не усматривается; – обучающийся не выполнил программу практики

2.Оценочные и методические материалы по образовательной программе для проведения промежуточной аттестации по ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ) ПРАКТИКЕ

В результате прохождения практики обучающийся должен продемонстрировать обладание следующими компетенциями с учетом этапов и конкретных видов учебной работы:

Коды компетенций	Название компетенции	Планируемые результаты, характеризующие этапы формирования компетенции	Средства и технологии оценивания и контроля
ПК-1	Способен к планированию текущей деятельности структурных подразделений гостиничного комплекса, оценке и планированию потребностей гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале	ПК-1.2 Демонстрирует способность к самостоятельному осуществлению планирования и организации деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	планирование реализации индивидуального задания; обсуждение распределения рабочего времени, вопросы на зачете
ПК-2	Способен к формированию системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса, координации и контролю деятельности структурных подразделений	ПК-2.1 Владеет методами формирования системы бизнес-процессов, разработки регламентов и стандартов гостиничного комплекса ПК-2.2 Владеет методами и способами осуществления координации и контроля, проведения оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	планирование реализации индивидуального задания; обсуждение распределения рабочего времени, вопросы на зачете,
ПК-3	Способен к осуществлению коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами в устной и письменной форме	ПК-3.1 Владеет английским языком или другим(и) иностранным(и) языком (ами) с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса	планирование реализации индивидуального задания; обсуждение распределения рабочего времени, вопросы

	на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации	на зачете,
--	---	---	------------

Примеры контрольных заданий для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих формирование компетенций в процессе прохождения практики

1. Оценочное средство: вопросы к зачету по практике

1. Перечислите нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность организации – места прохождения практики.
2. Охарактеризуйте особенности правового статуса организации – места прохождения практики.
3. Перечислите локальные нормативные акты, изданные в организации по месту прохождения практики; какова цель их издания.
4. Организационная структура управления гостиницы:
Руководители гостиницы.
Основные службы и отделы, их краткие функции и размещение:
 - 1) приема и размещения гостей;
 - 2) служба порядка (служба безопасности);
 - 3) поэтажного обслуживания (эксплуатация номерного фонда);
 - 4) служба организации питания, включая службу room service;
 - 5) бронирования номеров;
 - 6) техническая
 - 7) отдел маркетинга и продаж;
 - 8) служба управления качеством;
 - 9) служба персонала;
 - 10) финансовая, экономическая службы, бухгалтерия.
5. Информационная система управления
 - массивы управленческой информации;
 - коммуникационный процесс;
 - коммуникации между уровнями управления и подразделениями;
 - коммуникации между организацией и внешней средой (органы государственного

регулирования, потребители, поставщики и др.);

- характеристику общей схемы информационных потоков в организации;
- средства передачи и преобразования информации;
- документооборот гостиницы и его характеристику;
- организацию делопроизводства, рационализацию документооборота гостиницы;
- пути устранения недостатков коммуникационного процесса;
- совершенствование коммуникаций в гостиничном сервисе.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Знакомство с организацией работы библиотеки, библиотечными информационными каталогами, ресурсами библиотеки и возможностями их использования:

- Найти в электронной библиотеке ЭБС «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru> учебники и учебные пособия, необходимые для подготовки отчета по производственной (организационно-управленческой) практике.

2. Знакомство с информационно-правовыми системами, использование их возможностей для целей учебной и профессиональной деятельности менеджеров гостиничного дела.

- Найти в справочно-правовой системе КонсультантПлюс, с помощью сети Интернет:
 - Федеральное агентство по туризму (<http://www.russiatourism.ru>).
 - Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса (<http://www.frontdesk.ru>).
 - Первый Клуб Профессионалов Гостеприимства (<http://www.comfortprofi.ru>).
 - Портал про гостиничный сервис (<http://prohotel.ru>).
 - Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса «Современный отель» (<http://www.hotelexecutive.ru>).
 - Портал гостиничного бизнеса HOTELLINE (<http://www.hotelline.ru>).
 - Путеводитель по отелям «Hotelstop.ru» (www.hotelstop.ru).
 - Гостиничный бизнес России (<http://turgostinica.ru>).

3. Составить и оформить организационно-правовой документ «Профессиональный этикет», «Правила внутреннего распорядка» и др. Показать процедуры работы с документом: подписание, визирование, утверждение, ознакомление.

Примерные тестовые задания для оценки сформированности компетенций по производственной (организационно-управленческой) практике

1. По результатам года предприятие, оказывающие услуги по размещению туристов, получило чистую прибыль в сумме 1 млн. руб. Было решено сохранить на расчетном счете, на случай возможных убытков 5%, приобрести облигаций на 7%, оформить полисы дополнительного медицинского страхования работникам предприятия на сумму на 8%, выплатить акционерам 10%, направить на финансирование дома отдыха предприятия 20%, остальные средства направить на реконструкцию спортивного зала. На основании этого решения выплачено дивидендов на тыс. руб.

- a) 100
- b) 118
- c) 81
- d) 30

2. – не относят к нематериальным активам

- a) патенты
- b) товарные знаки
- c) облигации
- d) репутацию фирмы

3. Для повременной формы оплаты труда на предприятии туристской индустрии характерна оплата труда в соответствии с:

- a) количеством изготовленной продукции
- b) количеством отработанного времени
- c) количеством оказанных услуг
- d) качеством изготовленной продукции

4. Предприятие туристской индустрии, оказывающее услуги ограниченного ассортимента, называют

- a) многопрофильным,
- b) комбинированным,
- c) специализированным
- d) диверсифицированным

5. За покупку 5 систем вентиляции в гостинице заплатили 50 млн. руб. Их доставка обошлась в 10% от их стоимости. За монтаж и наладку оборудования заплатили 15 млн. руб. Таможенные пошлины уплачены в сумме 5 млн. руб. Нормативный срок службы оборудования 10 лет. Амортизация начисляется линейным способом. Остаточная стоимость 1вентиляционной системы на конец года составилатыс. руб.

- a) 67.5
- b) 13.5
- c) 57
- d) 16.5

6. Полная себестоимость комплексной туристской услуги 100 тыс. руб. Рентабельность комплексной туристской услуги 35%. В следующем году планируется снизить себестоимость на 10%, цену оставить без изменения. Плановая рентабельности комплексной туристской услуги %

- a) 35
- b) 15
- c) 90
- d) 50

7. . Баланс предприятия это:

a) Таблица, в которой описан состав имущества предприятия и источники его приобретения

b) Отчет предприятия перед налоговой инспекцией о начисленных и уплаченных налогах

c) Отчет акционерного общества перед собранием акционеров

d) Нет правильного ответа

8. Вы – руководитель туристской фирмы, нанимающий на работу агента по продажам туристских услуг с оплатой – процентом от выручки. Чтобы агент в среднем получал 2,5 тыс. руб. в месяц, работая 20 дней при среднедневной выручке 6250 руб., ему необходимо установить заработную плату ...% от выручки

- a) 12
- b) 10
- c) 2
- d) 3

9.Хозяйственная деятельность складывается из отдельных экономических явлений, которые взаимообуславливают друг друга, в этом заключается:

a) принципом изучения экономических явлений в их взаимосвязи

b) принципом изучения экономических явлений с учетом их развития и динамики

c) принцип анализа экономических явлений с учетом их развития и динамики

d) единство анализа и синтеза

10.Принцип анализа экономических явлений с учетом их развития и динамики заключается в необходимости:

- a) сравнения показателей отчетного периода с показателями прошлого периода
- b) сравнения разновременных показателей
- c) сравнения показателей отчетного периода с плановыми величинами
- d) сравнения показателей отчетного периода с показателями прошлого периода и с плановыми величинами.

11. Факторы связаны с наиболее эффективным использованием достижений научно-технического прогресса, передовой технологии и т.п. называют:

- a) интенсивные факторы
- b) экстенсивные факторы
- c) факторы риска
- d) деструктивные

Примерные практические задания для оценки знаний по производственной практике

Задача 1.

Исходные данные:

Деятельность гостиничного предприятия в отчетном периоде характеризуется следующими показателями:

Показатели	2020 год	2021 год
Средняя цена за номер (руб.)	2 000	2 200
Объём продаж номеров за год (туродни)	58 400	58 150
Дебиторская задолженность (руб.)	445 000	430 000

Определите динамику оборачиваемости дебиторской задолженности гостиничного предприятия.

Задача 2.

Исходные данные:

Деятельность гостиничного предприятия в отчетном периоде характеризуется следующими показателями:

Показатели	2020 год	2021 год
Средняя цена за номер (руб.)	2 000	2 200
Объём продаж номеров за год (туродни)	58 400	58 150
Дебиторская задолженность (руб.)	445 000	430 000

Определите динамику оборачиваемости дебиторской задолженности гостиничного предприятия в днях.

Задача 3.

Исходные данные:

Деятельность гостиничного предприятия в отчетном периоде характеризуется следующими показателями:

Показатели	2020год	2021год
Затраты по предоставлению услуг за год (тыс. руб.)	87 600,0	95 947,5
Средняя кредиторская задолженность (тыс. руб.)	380,0	330,0

Определите динамику кредиторской задолженности гостиничного предприятия

Задача 4.

Деятельность гостиничного предприятия характеризуется следующими данными: совокупные затраты равны 1 000 000 руб., число проданных ночевок — 500. Определить средние затраты на единицу проданной продукции (номеров).

Ситуация 1

К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостя – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

Задание

- 1 Как должна поступить горничная в этой ситуации?
2. Назовите основные требования к горничным по взаимодействию с гостями.

Ситуация 2

Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшему дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в комнате ключ. Он обращается к горничной с просьбой открыть дверь.

Задание

1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?
2. Изложите основные требования к пожарной безопасности в гостинице.

Ситуация 3

Женщина, нагруженная несколькими тяжелыми сумками, остановилась у двери одного из номеров и попросила открыть ей дверь проходившую мимо горничную, ссылаясь на то, что ключи находятся на дне одной из сумок и ей очень тяжело их держать.

Задание

1. Дайте характеристику функциям горничной, ее обязанности и ответственность.
2. Поясните, как должна поступить горничная в этой ситуации.

Ситуация 4

Предметом живого обсуждения рабочих ремонтно-ремстройгруппы гостиницы «Прибой» стал акт о возмещении материального ущерба на сумму 7 500 рублей, который был предъявлен слесарю – сантехнику Павлову И. М. В акте указано, что в ходе административного расследования было установлено следующее обстоятельство: из – за недоброкачественных ремонтных работ, проведенных Павловым И. М. в санузле жилого номера, произошел разрыв муфты и утечка горячей воды. Горячая вода некоторое время из санузла поступала в номер, и в результате сильного намокания ковровое покрытие стало непригодным к дальнейшей эксплуатации.

Задание

1. Поясните порядок подачи заявок на устранение неисправностей в гостиничном номере и ответственность производителя работ.
2. Проанализируйте необходимые умения, знания и навыки для выполнения должностных обязанностей данного звена по следующим статьям:
 - распределение обязанностей и определение степени ответственности;
 - техника планирования и организации работы;
 - техника анализа эффективности и результатов работы;
 - помощь работникам в решении производственных проблем;
 - анализ, возникших в ходе работы проблем;
 - принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблем.

Ситуация 5

Г-жа Меринда Смит, большая любительница путешествовать, решили посетить Россию. По прибытии в Москву остановилась в гостинице «Рэдиссон сас Славянская» на 2

суток.

Посмотрев достопримечательности и акклиматизировавшись, продолжила путешествие. Одним из пунктов назначения был город Сочи, куда она, прибыв, воспользовалась услугами гостиницы «Рэдиссон сас Лазурная».

Задание.

1. Поясните почему г-жа воспользовалась гостиницами международной гостиничной цепи «Рэдиссон сас»?

2. Укажите каковы были основные аспекты ее выбора в пользу данного средства размещения?

3. Объясните основные преимущества и льготы, используемые в гостиницах, входящих в международную гостиничную цепь.

Ситуация 6

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.

Задание

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?

Ситуация 7

В санатории – профилактории «Кавказ», на третьем этаже горничная производила уборку забронированного номера. В коридоре без присмотра родителей играли дети; пробегая мимо рабочей тележки горничной, один из них взял баллон с дезинфицирующим средством, плеснул содержимое в другого ребенка. Раствор попал на открытые участки тела, что привело к ожогу второй степени (образование пузырей).

Задание

1. Проанализируйте действия горничной: при оказании первой до врачебной помощи пострадавшему; порядок соблюдения техники безопасности и охраны труда на рабочем месте при производстве уборочных работ.

2. Дайте характеристику производственного оборудования и инвентаря, необходимых для проведения уборочных работ.

3. Назовите меры стимулирования качества обслуживания и эффективного труда горничной с использованием нового оборудования и техники.

Ситуация 8

Работник службы эксплуатации (обслуживания) номерного фонда, горничная Мирная Наталья Сергеевна, выполняя свои непосредственные должностные обязанности, при уборке номера получила ожог верхних дыхательных путей при неправильном использовании дезинфицирующих средств.

Получив стационарное лечение в течение 3-х недель и вернувшись на работу, Наталья Сергеевна обратилась к работодателю по поводу возмещения ей материальных

затрат на медикаментозные препараты.

Задание

1. Поясните обязанности работодателя и работника.
2. В чьи должностные обязанности входит инструктаж персонала по правильному и безопасному использованию средств, препаратов, механизмов и инвентаря, предназначенных для уборки номерного фонда?
3. В чем заключается подготовка горничной к работе?
4. Что включает в себя укомплектованная тележка горничной?

Ситуация 9

На базу отдыха «Лазурный берег» прибыла семейная пара по туристической путевке. С собой заботливые хозяева взяли собаку. На руках у ее владельцев были все документы (паспорт и ветеринарная карта с указанием всех выполненных прививок), однако администратор отказал в поселении, и семейная пара была вынуждена покинуть базу отдыха.

Задание

1. Поясните действия администратора в соответствии с его должностными инструкциями.
2. Охарактеризуйте средства размещения с возможным поселением гостя с животным, по следующим классификациям:
 - место расположения
 - уровень
 - ассортимент
 - стоимость услуг
 - ценовая политика на средства размещения.
3. Сделайте анализ классификации средств размещения по назначению: коллективные и индивидуальные средства размещения.

Ситуация 10

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.

Задание

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?
3. Каким образом происходит идентификация забытых вещей и передача их владельцу?

Ситуация 11

Семья из 6 человек выбрала для своего отдыха курортную гостиницу «Морской рай». Дежурный администратор предложила им размещение 4 – х человек в номере на втором этаже, а 2– х на – шестом этаже. Через некоторое время они вновь обратились в службу приема и размещения, т. к. проживание на разных этажах вызвало некоторое неудобство в общении членов семьи.

Задание

1. Дайте характеристику:
 - а) современным методам управления различными операционными процессами в гостинице;
 - б) классификации номерного фонда гостиницы и предложите варианты размещения

семьи;

2. Проанализируйте операционный процесс размещения гостей и зон обслуживания в службе приема и размещения.

Ситуация 12

Профессиональный управляющий гостиничным предприятием, осуществляет управление процессом приема, размещения и обслуживания гостей. Его должностные обязанности регулируются требованиями к профессиональному уровню.

Задание

1. Перечислите функции службы приема и размещения.
2. Охарактеризуйте должность «консьержа» по следующим категориям:
 - назначение на должность
 - особенности профессиональных качеств
 - исполнительские функции и виды услуг, оказываемых клиентам гостиницы.

Ситуация 13

Гость впервые поселяется в данной гостинице, номер выбрал заранее, желает ознакомиться с ним перед поселением.

Задание

1. Опишите действия персонала гостиницы.
2. Приведите варианты ознакомления гостя с номером.
3. Перечислите случаи в которых допустимо предложить гостю другой комфортабельный номер по более высокой цене.

Порядок проведения аттестации по итогам производственной (организационно-управленческой) практики, показатели и критерии оценки сформированности компетенций на различных этапах их формирования; шкалы оценивания.

Аттестация по практике проводится в форме дифференцированного зачёта в сроки, установленные в соответствии с календарным графиком учебного процесса. Во время аттестации (в форме свободного собеседования) обучающийся должен уметь анализировать правовые акты и проблемы, которые изложены им в отчете и дневнике; обосновать принятые им решения, отвечать на все вопросы по существу отчета.

Руководителю по практической подготовке от института проставляет результаты зачета в зачетно-экзаменационную ведомость учебной группы и заносит в зачетную книжку обучающегося название практики в точном соответствии с учебным планом, место ее прохождения, продолжительность практики в неделях, календарные даты периода практики, дату принятия дифференцированного зачета и оценку.

Оценка по практике приравнивается к оценкам по теоретическому обучению и учитывается при подведении итогов успеваемости обучающихся.

Обучающиеся, не выполнившие программу практики в соответствии с графиком учебного процесса по уважительной причине, направляются на практику вторично в свободное от учебы время.

Шкала оценивания

Используется следующая шкала оценивания:

«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Таблица 1.

Соответствие оценок и требований к результатам аттестации в форме дифференцированного зачета (зачета с оценкой)

Оценка	Критерии оценки
«Отлично»	– обучающийся имеет заполненный дневник, в котором отражены виды работ, выполненные обучающимся в течение всех дней практики;

	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся способен продемонстрировать новые, практикоориентированные знания, полученные им в ходе практики; – обучающийся способен изложить ключевые понятия о явлениях и процессах, наблюдаемых во время прохождения практики; – обучающийся подготовил отчёт о самостоятельной работе во время прохождения практики; – обучающийся защитил отчёт о прохождении практики; – ошибки и неточности отсутствуют; – к отчету прилагается достаточный материал (образцы документов), собранный при прохождении практики; – обучающийся полностью выполнил программу практики
«Хорошо»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся имеет заполненный дневник, в котором отражены виды работ, выполненные им в течение всех дней практики; – обучающийся способен продемонстрировать определенные знания, полученные им при прохождении практики; – обучающийся способен с незначительными ошибками изложить ключевые понятия о явлениях и процессах, наблюдаемых во время практики; – обучающийся подготовил отчёт о прохождении практики; – обучающийся защитил отчёт о прохождении практики с некоторыми несущественными замечаниями; – в ответе отсутствуют грубые ошибки и неточности; – к отчету прилагается материал (образцы документов), собранный при прохождении практики, но в незначительном количестве; – обучающийся по большей части выполнил программу практики.
«Удовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся имеет заполненный дневник, в котором отражены не все виды работ, выполненные им в течение практики; – обучающийся способен с затруднениями продемонстрировать новые приобретенные знания, навыки, полученные им в ходе практики; – обучающийся способен с заметными ошибками изложить ключевые понятия о явлениях и процессах, наблюдаемых во время практики; – обучающийся подготовил отчёт о прохождении практики; – обучающийся защитил отчёт о прохождении практики, однако к отчёту были замечания; – в ответе имеются грубые ошибки (не более 2-х) и неточности; – к отчету не прилагается материал (образцы документов), собранный при прохождении практики, но в отчете отражена работа с документами; – обучающийся более чем наполовину выполнил программу практики
«Неудовлетвори	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся имеет заполненный с грубыми

тельно»	<p>нарушениями дневник, в котором отражены не все виды работ, выполненные им в течение практики, или не имеет заполненного дневника;</p> <ul style="list-style-type: none">– обучающийся не способен продемонстрировать новые практикоориентированные знания или навыки, полученные в ходе практики.– обучающийся способен со значительными, грубыми ошибками изложить ключевые понятия о явлениях и процессах, наблюдаемых во время практики или не способен изложить их;– обучающийся подготовил отчёт о прохождении практики в объеме ниже требуемого данной программой или не подготовил отчет;– обучающийся не защитил отчёт о прохождении практики;– в ответе имеются грубые ошибки.– к отчету не прилагается материал (образцы документов), собранный при прохождении практики и из отчета работа с таким материалом не усматривается;– обучающийся не выполнил программу практики
---------	---

3.Оценочные и методические материалы по образовательной программе (фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации по ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

В результате прохождения практики обучающийся должен продемонстрировать обладание следующими компетенциями с учетом этапов и конкретных видов учебной работы:

Коды компетенций	Название компетенции	Планируемые результаты, характеризующие этапы формирования компетенции	Средства и технологии оценивания и контроля
ПК-1	Способен к планированию текущей деятельности структурных подразделений гостиничного комплекса, оценке и планированию потребностей гостиничного комплекса материальных ресурсов персонала.	ПК-1.1 Владеет стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале	планирование реализации индивидуального задания; обсуждение распределения рабочего времени, вопросы на зачете
		ПК-1.2 Демонстрирует способность к самостоятельному осуществлению планирования и организации деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	
ПК-2	Способен к формированию системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса, координации и контролю деятельности структурных подразделений	ПК-2.1 Владеет методами формирования системы бизнес-процессов, разработки регламентов и стандартов гостиничного комплекса	реализация индивидуального задания; обсуждение распределения рабочего времени, вопросы на зачете
		ПК-2.2 Владеет методами и способами осуществления координации и контроля, проведения оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	

<p style="text-align: center;">ПК-3</p>	<p>Способен к осуществлению коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>ПК-3.1 Владеет навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами, соблюдает протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников</p>	<p>реализация индивидуального задания; обсуждение распределения рабочего времени, вопросы на зачете</p>
--	--	---	---

Примеры контрольных заданий для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих формирование компетенций в процессе прохождения практики

Оценочное средство: вопросы к зачету по практике

1. Перечислите нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность организации – места прохождения практики.
2. Охарактеризуйте особенности правового статуса организации – места прохождения практики.
3. Перечислите локальные нормативные акты, изданные в организации по месту прохождения практики; какова цель их издания.
4. Организационная структура управления гостиницы:
Руководители гостиницы.
Основные службы и отделы, их краткие функции и размещение:
 - 1) приема и размещения гостей;
 - 2) служба порядка (служба безопасности);
 - 3) поэтажного обслуживания (эксплуатация номерного фонда);
 - 4) служба организации питания, включая службу room service;
 - 5) бронирования номеров;
 - 6) техническая
 - 7) отдел маркетинга и продаж;
 - 8) служба управления качеством;
 - 9) служба персонала;
 - 10) финансовая, экономическая службы, бухгалтерия.
5. Информационная система управления
 - массивы управленческой информации;
 - коммуникационный процесс;
 - коммуникации между уровнями управления и подразделениями;
 - коммуникации между организацией и внешней средой (органы государственного

регулирования, потребители, поставщики и др.);

- характеристику общей схемы информационных потоков в организации;
- средства передачи и преобразования информации;
- документооборот гостиницы и его характеристику;
- организацию делопроизводства, рационализацию документооборота гостиницы;
- пути устранения недостатков коммуникационного процесса;
- совершенствование коммуникаций в гостиничном сервисе.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Знакомство с организацией работы библиотеки, библиотечными информационными каталогами, ресурсами библиотеки и возможностями их использования:

- Найти в электронной библиотеке ЭБС «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru> учебники и учебные пособия, необходимые для подготовки отчета по производственной (организационно-управленческой) практике.

2. Знакомство с информационно-правовыми системами, использование их возможностей для целей учебной и профессиональной деятельности менеджеров гостиничного дела.

- Найти в справочно-правовой системе КонсультантПлюс, с помощью сети Интернет:
 - Федеральное агентство по туризму (<http://www.russiatourism.ru>).
 - Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса (<http://www.frontdesk.ru>).
 - Первый Клуб Профессионалов Гостеприимства (<http://www.comfortprofi.ru>).
 - Портал про гостиничный сервис (<http://prohotel.ru>).
 - Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса «Современный отель» (<http://www.hotelexecutive.ru>).
 - Портал гостиничного бизнеса HOTELLINE (<http://www.hotelline.ru>).
 - Путеводитель по отелям «Hotelstop.ru» (www.hotelstop.ru).
 - Гостиничный бизнес России (<http://turgostinica.ru>).

Составить и оформить организационно-правовой документ

- устав;
- положение об организации;
- положения о ее структурных подразделениях;
- положения о совещательных, а также коллегиальных органах учреждения;
- регламенты работы совещательных, коллегиальных органов;
- регламенты работы управленческого аппарата

Показать процедуры работы с документом: подписание, визирование, утверждение, ознакомление.

Примерные тестовые задания для оценки сформированности компетенций по производственной (организационно-управленческой) практике

1. Элемент документации системы качества, состоящий из подробных рабочих указаний, регламентирующих организацию рабочих процессов - это

- a) Программа качества
- b) Рабочая инструкция**
- c) Руководство по качеству
- d) Методологическая инструкция

2. Элемент рыночного механизма, основанный на соперничестве коммерческих субъектов за лучшие экономически более выгодные условия приложения капитала,

реализации товаров и услуг называется...

- a) Качество
- b) Конкурентоспособность
- c) **Конкуренция**
- d) Консалтинг

3. Конкуренция по способам соперничества бывает:

- a) Регулируемая
- b) **Ценовая**
- c) Совершенная
- d) Предметная

4. Чистая конкуренция предполагает:

- a) **что ни один отдельный покупатель или продавец не оказывает большого влияния на уровень текущих цен на товар**
- b) что не множество покупателей и продавцов, совершают сделки не по единой рыночной цене, а в широком диапазоне цен
- c) что небольшое число продавцов весьма чувствительны к политике ценообразования и маркетинговым стратегиям друг друга
- d) наличие на рынке одного продавца

5. Туристская услуга- это:

- a) **Совокупность целенаправленных действий в сфере обслуживания, которые ориентированные на обеспечение и удовлетворение потребностей туриста или экскурсанта, отвечающие целям туризма**
- b) Совокупность вещественных и невещественных потребительских стоимостей, необходимых для удовлетворения потребностей туриста
- c) Совокупность гостиниц, средств транспорта, объектов общественного питания и средств развлечения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги
- d) Комплекс услуг по перевозке и размещению.

6. Общественные услуги – это услуги:

- a) **Торговли, транспорта, связи**
- b) Связанные с домашним хозяйством и времяпровождением
- c) ТВ, радио, образования, культуры
- d) Страховые

7. Для развития конкуренции необходимы:

- a) Экономические, социальные и духовные предпосылки
- b) **Экономические, технологические и социальные предпосылки**
- c) Экономические, технологические и исторические предпосылки
- d) Экономические, социальные и исторические предпосылки

8. Конкуренция на туристском рынке зависит от:

- a) **Значительных сезонных колебаний**
- b) Незначительных сезонных колебаний
- c) Дифференциации туристских продуктов фирм
- d) Быстрого роста спроса на продукт или услугу

9. Прямые конкуренты - это:

- a) Новые туристские фирмы, вступившие в конкурентную борьбу
- b) Существующие туристские предприятия, которые расширяют круг предлагаемых услуг
- c) **Туристские предприятия, которые в прошлом и настоящем выступали как**

таковые

d) Туристские предприятия, которые вели конкурентную борьбу

10. Жизненный цикл услуги состоит из:

a) 3 стадий

b) 4 стадий

c) 2 стадий

d) 6 стадий

11. К внутренней среде туристской фирмы относятся:

a) цели, структура, технология, персонал, материальные ресурсы

b) материальные ресурсы, информация, культура организации

c) клиенты, поставщики, конкуренты

d) цели, структура, технология, персонал, материальные ресурсы, информация, культура организации

12. Петля качества не включает:

a) Маркетинг

b) Планирование

c) Прогнозирование

d) Обслуживание

13. Показатель качества продукции или услуги, характеризующий одно ее свойство называется:

a) Одинарным

b) Единичным

c) Комплексным

d) Базовым

14. По способу выражения показатели качества бывают:

a) Стоимостные

b) Единичные

c) Относительные

d) Проектные

15. Анализ конкурентоспособности услуги включает:

a) Конкурентную стратегию

b) Оценку мобилизационных возможностей

c) Оценку соответствия услуг стандартам и нормам

d) Оценку относительного уровня стратегических капиталовложений

16. Затраты призванные скорректировать процесс и сделать, несмотря на неудачи, услуги приемлемые для заказчика – это:

a) Затраты на качество

b) Общие затраты

c) Внешние затраты на устранение дефектов

d) Внутренние затраты на устранение дефектов

17. Инвестиционное планирование — это:

- a) система основных принципов, по которым осуществляется инвестиционная деятельность
- b) процесс разработки системы планов и плановых показателей в отношении обеспечения предприятий инвестиционными ресурсами
- c) процесс проверки исполнения и обеспечения реализации управленческих решений

18. Среди представленных понятий на относятся к видам контроллинга:

- a) стратегический
- b) текущий
- c) гибкий
- d) оперативный

19. Коэффициент абсолютной ликвидности:

- a) отношение наиболее ликвидных активов к
- b) краткосрочных обязательств
- c) отношение собственных средств к сумме баланса
- d) отношение ликвидных активов к краткосрочным обязательствам

20. Инвестиционная привлекательность определяется:

- a) экономическим паспортом
- b) форме №5
- c) балансом

21. К коэффициентам оценки оборачиваемости инвестиционного капитала не относят:

- a) коэффициент оборачиваемости всего капитала, используемого в процессе реального инвестирования
- b) коэффициент оборачиваемости собственного капитала используется в процессе реального инвестирования
- c) коэффициент автономии

22. К коэффициентам оценки оборачиваемости операционных активов не относят:

- a) коэффициент оборачиваемости всех операционных активов, используемых в определенном периоде
- b) коэффициент оборачиваемости оборотных активов предприятия
- c) коэффициент рентабельности капитала

23. К коэффициентам оценки финансовой устойчивости предприятия не относят:

- a) коэффициент автономии
- b) коэффициент финансирования
- c) коэффициент абсолютной платежеспособности

24. Выберите из перечня средств размещения те, на которые не распространяется действие постановления Правительства РФ от 16.02.2019 № 158 (возможно два и более вариантов ответа):

- a) гостиница сети «Hilton»;
- b) гостиница для паломников монастыря;
- c) санаторий для лиц с заболеваниями опорно-двигательного аппарата;
- d) мотель;
- e) база отдыха – рыбное хозяйство.

25. Среди прочих характеристик, преднамеренным или непреднамеренным влиянием на соответствующие заинтересованные стороны обладает:

- a) качество услуг;
- b) среда организации;
- c) менеджмент качества;
- d) лидерство;
- e) улучшение.

26. Доведение миссии, видения, стратегии, политик и процессов до работников организации – это одно из возможных действий по установлению:

- a) системы управления качеством услуг;
- b) лидерства;
- c) процессного подхода;
- d) проектной деятельности;
- e) взаимодействия работников.

27. Улучшенное понимание работниками целей организации в области качества и усиление мотивации по достижению этих целей относится к потенциальным основным преимуществам:

- a) системы управления качеством услуг;
- b) лидерства;
- c) процессного подхода;
- d) проектной деятельности;
- e) взаимодействия работников.

28. Если в центре внимания гостиничного предприятия находится повышение удовлетворенности потребителей, это обеспечивает демонстрацию:

- a) действия системы менеджмента качества;
- b) лидерства и приверженность в отношении ориентации на потребителей;
- c) процессного подхода;
- d) риск-ориентированного менеджмента;
- e) планирование рисков и возможностей.

2. Тестовые задания

Тест 1. Point out two-member sentences (say whether they are complete or elliptical) and one-member sentences:

1. He stared amazed at the calmness of her answer. (Galsworthy)
2. We must go to meet the bus. Wouldn't do to miss it. (Cronin)
3. Obedient little trees, fulfilling their duty. (Kahler)
4. Lucretius knew very little about what was going on in the world. Lived like a mole in a burrow. Lived on his own fat like a bearing winter. (Douglas)
5. He wants to write a play for me. One act. Oneman. Decides to commit suicide. (Mansfield)
6. A beautiful day, quite warm. (Galsworthy)
7. "What do you want?" "Bandages, stuff for wounded." (Hemingway)
8. "How did he look?" "Grey but otherwise much the same." "And the daughter?" "Pretty." (Galsworthy)
9. And then the silence and the beauty of this camp at night. The stars. The mystic shadow water. The wonder and glory of all this. (Dreiser)
10. "I'll see nobody for half an hour, Macey," said the boss. "Understand? Nobody at all." (Mansfield)

Тест 2. Point out the predicate and say to what type it belongs. Translate into Russian.

1. "It's no use," she said quietly. "I am bound to Morris." (Prichard)
2. Her feet were never bound as the Chinese then bound the feet of their girls. (Buck)
3. "I don't want to tell you," said Galahad. "But you are bound to have it." (Erskine)
4. "You are not bound to answer that question," he said to Rachel. (Collins)
5. One of them was later sent to board in a missionary school and she was compelled to lose the foot bandages. (Buck)
6. When she was sixteen she was a beauty. As the result she was compelled to go to the Emperor's palace. (Buck)
7. I was compelled to idleness. I had to listen to her long monologues on the Japanese. (Buck)

8. My mother was plainly fading. I was increasingly anxious about her. (Buck)
9. We were anxious to cooperate.
10. My father gave it to my mother. It is the only possession I was able to save. (Douglas).

Порядок проведения аттестации по итогам производственной практики, показатели и критерии оценки сформированности компетенций на различных этапах их формирования; шкалы оценивания.

Аттестация по практике проводится в форме дифференцированного зачёта в сроки, установленные в соответствии с календарным графиком учебного процесса. Во время аттестации (в форме свободного собеседования) обучающийся должен уметь анализировать правовые акты и проблемы, которые изложены им в отчете и дневнике; обосновать принятые им решения, отвечать на все вопросы по существу отчета.

Руководителю по практической подготовке от института проставляет результаты зачета в зачетно-экзаменационную ведомость учебной группы и заносит в зачетную книжку обучающегося название практики в точном соответствии с учебным планом, место ее прохождения, продолжительность практики в неделях, календарные даты периода практики, дату принятия дифференцированного зачета и оценку.

Оценка по практике приравнивается к оценкам по теоретическому обучению и учитывается при подведении итогов успеваемости обучающихся.

Обучающиеся, не выполнившие программу практики в соответствии с графиком учебного процесса по уважительной причине, направляются на практику вторично в свободное от учебы время.

Шкала оценивания

Используется следующая шкала оценивания:

«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Таблица 1.

Соответствие оценок и требований к результатам аттестации в форме дифференцированного зачета (зачета с оценкой)

Оценка	Критерии оценки
«Отлично»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся имеет заполненный дневник, в котором отражены виды работ, выполненные обучающимся в течение всех дней практики; – обучающийся способен продемонстрировать новые, практикоориентированные знания, полученные им в ходе практики; – обучающийся способен изложить ключевые понятия о явлениях и процессах, наблюдаемых во время прохождения практики; – обучающийся подготовил отчет о самостоятельной работе во время прохождения практики; – обучающийся защитил отчет о прохождении практики; – ошибки и неточности отсутствуют; – к отчету прилагается достаточный материал (образцы документов), собранный при прохождении практики; – обучающийся полностью выполнил программу практики
«Хорошо»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся имеет заполненный дневник, в котором отражены виды работ, выполненные им в течение всех дней практики; – обучающийся способен продемонстрировать определенные знания, полученные им при прохождении

	<p>практики;</p> <ul style="list-style-type: none"> – обучающийся способен с незначительными ошибками изложить ключевые понятия о явлениях и процессах, наблюдаемых во время практики; – обучающийся подготовил отчет о прохождении практики; – обучающийся защитил отчет о прохождении практики с некоторыми несущественными замечаниями; – в ответе отсутствуют грубые ошибки и неточности; – к отчету прилагается материал (образцы документов), собранный при прохождении практики, но в незначительном количестве; – обучающийся по большей части выполнил программу практики.
«Удовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся имеет заполненный дневник, в котором отражены не все виды работ, выполненные им в течение практики; – обучающийся способен с затруднениями продемонстрировать новые приобретенные знания, навыки, полученные им в ходе практики; – обучающийся способен с заметными ошибками изложить ключевые понятия о явлениях и процессах, наблюдаемых во время практики; – обучающийся подготовил отчет о прохождении практики; – обучающийся защитил отчет о прохождении практики, однако к отчету были замечания; – в ответе имеются грубые ошибки (не более 2-х) и неточности; – к отчету не прилагается материал (образцы документов), собранный при прохождении практики, но в отчете отражена работа с документами; – обучающийся более чем наполовину выполнил программу практики
«Неудовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся имеет заполненный с грубыми нарушениями дневник, в котором отражены не все виды работ, выполненные им в течение практики, или не имеет заполненного дневника; – обучающийся не способен продемонстрировать новые практикоориентированные знания или навыки, полученные в ходе практики. – обучающийся способен со значительными, грубыми ошибками изложить ключевые понятия о явлениях и процессах, наблюдаемых во время практики или не способен изложить их; – обучающийся подготовил отчет о прохождении практики в объеме ниже требуемого данной программой или не подготовил отчет; – обучающийся не защитил отчет о прохождении практики; – в ответе имеются грубые ошибки. – к отчету не прилагается материал (образцы документов), собранный при прохождении практики и из отчета работа с таким материалом не усматривается; – обучающийся не выполнил программу практики

