

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КРАСНОЯРСКИЙ КОЛЛЕДЖ ОТРАСЛЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»**

РАССМОТРЕНО

методической комиссией
протокол № 10 от 20.06.2025 г.

УТВЕРЖДЕНО

Директор КГБПОУ «Красноярский колледж
отраслевых технологий и предпринимательства»

_____/Н. В. Журова/

Приказ № 01-61-1П от 30.06.2025 г.

**ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ
СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

на базе основного общего образования

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

**ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

Красноярск, 2025

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 0088911C41FA5D19436198A88477B1D05F
Владелец: Журова Наталья Валерьевна
Действителен: с 28.05.2024 до 21.08.2025

СОСТАВ КОМПЛЕКТА

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

1.1 Область применения

1.2 Описание процедуры оценки и системы оценивания

1.3 Общие положения об организации оценки освоения программы профессионального модуля

1.4 Формы текущего контроля и промежуточной аттестации при освоении профессионального модуля

1.5 Инструменты оценки для проведения дифференцированного зачета по МДК

1.6 Инструменты оценки проверочной работы

1.7 Инструменты оценки практической квалификационной работы

2. Комплект контрольно–оценочных средств

2.1. Комплект контрольно–оценочных средств текущего контроля по МДК

2.2. Комплект контрольно–оценочных средств текущего контроля по учебной практике

2.3. Комплект контрольно–оценочных средств по производственной практике

2.4. Комплект контрольно–оценочных средств, для проведения экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю

Приложения

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Область применения

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

1.2 Описание процедуры оценки и системы оценивания

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) представляет собой совокупность контролирующих материалов, включающих контрольно-оценочные средства для проведения текущего и промежуточного контроля по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

При разработке оценочных средств учтены требования ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Комплект контрольно-оценочных средств позволяет оценивать личностные результаты, общие и профессиональные компетенции, формируемые в рамках модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

В результате освоения профессионального модуля студент должен

Владеть навыками	– производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; – осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
Уметь	– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; – владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; – владеть культурой межличностного общения.
Знать	– законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; – оказывать первую помощь; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства.

1.3 Общие положения об организации оценки освоения программы профессионального модуля

Освоение профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства осуществляется на 1 и 2 курсе обучения.

Текущую аттестацию проводят за счет времени, отведенного на профессиональный модуль.

По модулю предусмотрен экзамен (квалификационный). В состав экзаменационной комиссии входят представители общественных организаций, обучающихся и работодателей.

Условием допуска к экзамену (квалификационному) является положительная аттестация по МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства, МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства, МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения, МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства, учебной практике и производственной практике.

Экзамен проводится в два этапа: выполнение практического задания в виде решения ситуационных задач и проверки теоретических знаний по МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства, МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства, МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения, МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства.

1.4 Формы текущего контроля и промежуточной аттестации при освоении профессионального модуля

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания
Текущий контроль	
УП.01 Учебная практика	Проверочная работа
ПП.01 Производственная практика	Практическая квалификационная работа
Промежуточная аттестация	
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Дифференцированный зачет
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства	Дифференцированный зачет
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения	Дифференцированный зачет
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	Дифференцированный зачет
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Квалификационный экзамен

1.5 Инструменты оценки для проведения дифференцированного зачета по МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Оцениваемые знания
– законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; – программное обеспечение деятельности туристских организаций;
Критерии оценки
оценка «отлично», если ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений; делаются обоснованные выводы; демонстрируются глубокие знания в профессиональной терминологии; оценка «хорошо», если ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно; знания демонстрируются в недостаточном объеме; оценка «удовлетворительно», если допускаются нарушения в последовательности изложения; демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи; имеются затруднения с выводами; оценка «неудовлетворительно», если материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине; ответы на дополнительные вопросы отсутствуют
Формы и методы оценки
ответы на вопросы
Тип заданий
контрольные вопросы

по МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства

Оцениваемые знания
– законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;

– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – основы делопроизводства.
Критерии оценки
оценка «отлично», если ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений; делаются обоснованные выводы; демонстрируются глубокие знания в профессиональной терминологии;
оценка «хорошо», если ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно; знания демонстрируются в недостаточном объеме;
оценка «удовлетворительно», если допускаются нарушения в последовательности изложения; демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи; имеются затруднения с выводами;
оценка «неудовлетворительно», если материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине; ответы на дополнительные вопросы отсутствуют
Формы и методы оценки
ответы на вопросы
Тип заданий
контрольные вопросы

МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения

Оцениваемые знания
– законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; – этику делового общения;
Критерии оценки
оценка «отлично», если ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений; делаются обоснованные выводы; демонстрируются глубокие знания в профессиональной терминологии;
оценка «хорошо», если ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно; знания демонстрируются в недостаточном объеме;
оценка «удовлетворительно», если допускаются нарушения в последовательности изложения; демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи; имеются затруднения с выводами;
оценка «неудовлетворительно», если материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине; ответы на дополнительные вопросы отсутствуют
Формы и методы оценки
ответы на вопросы
Тип заданий
контрольные вопросы

МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства

Оцениваемые знания
– законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; – оказывать первую помощь; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;

– программное обеспечение деятельности туристских организаций;
– основы делопроизводства.
Критерии оценки
оценка «отлично», если ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений; делаются обоснованные выводы; демонстрируются глубокие знания в профессиональной терминологии;
оценка «хорошо», если ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно; знания демонстрируются в недостаточном объеме;
оценка «удовлетворительно», если допускаются нарушения в последовательности изложения; демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи; имеются затруднения с выводами;
оценка «неудовлетворительно», если материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине; ответы на дополнительные вопросы отсутствуют
Формы и методы оценки
ответы на вопросы
Тип заданий
контрольные вопросы

1.6 Инструменты оценки проверочной работы

Оцениваемые умения
– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
– владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения.
Критерии оценки
правильность организации рабочего места;
правильность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий;
соблюдение требований личной гигиены и техники безопасности
точность применения нормативно-технической документации;
рациональность использования основного и дополнительного оборудования, инвентаря, владение приемами и способами сервировки стола в соответствии с заданием;
Место проведения оценки
Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы питания»
Методы оценки
наблюдение за организацией рабочего места в процессе деятельности;
наблюдение и оценка действий во время выполнения практического задания;
сравнительная оценка результатов с требованиями нормативных документов и инструкций;
наблюдение и экспертная оценка эффективности и правильности самоанализа принимаемых решений в процессе выполнения проверочной работы

1.7 Инструменты оценки практической квалификационной работы

Оцениваемые навыки
– производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;
– осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. проведения кассовых операций оплаты по счетам за выполненный заказ.
Критерии оценки

правильность организации рабочего места; правильность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий; соответствие требованиям инструкций, регламентов; точность применения нормативно-технической документации;
Место проведения оценки
предприятия (базы практики)
Методы оценки
анализ отзывов с мест прохождения практики, аттестационных листов, производственных характеристик и дневников учета работ по производственной практике; защита отчётов по производственной практике; экспертная оценка результатов деятельности в процессе выполнения работ на различных этапах производственной практики; экспертная оценка заключений о выполнении практической квалификационной работы

2. КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО–ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

2.1. Комплект контрольно-оценочных средств текущего контроля по МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства, МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства, МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения, МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства

Форма текущего контроля: дифференцированный зачет в виде контрольных вопросов

Типовое задание: дать ответы на контрольные вопросы.

Условия выполнения задания: выполняется всей группой

Место проведения: кабинет «Основ маркетинга», кабинет «Организации деятельности сотрудников службы питания»

Максимальное время выполнения задания: 40 мин./час

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ

для подготовки к дифференцированному зачету

МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

- 1 Функции коммуникаций.
- 2 Вертикальное и горизонтальное разделение труда.
- 3 Понятие персонала предприятия туризма и гостеприимства.
- 4 Концепция управления персоналом.
- 5 Функции кадровой службы.
- 6 Кадровая политика.
- 7 Подбор, отбор, профессиональное развитие персонала.
- 8 Сущность стимулирования, его виды.
- 9 Системы оплаты труда.
- 10 Конфликты.
- 11 Финансы и экономические показатели деятельности предприятия туризма и гостеприимства.
- 12 Отчетность предприятий туризма и гостеприимства и ее значение.
- 13 Сущность маркетинга предприятий туризма и гостеприимства.
- 14 Основы маркетинговых коммуникации в формировании спроса на турпродукт.
- 15 Особенности рекламной деятельности.
- 16 Продвижение предприятий туризма и гостеприимства.
- 17 Показатели качества.
- 18 Организация контроля предприятий туризма и гостеприимства.
- 19 Контроль и оценка качества услуг.

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ
для подготовки к дифференцированному зачету
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства

1. Понятие документа. Документ как основной носитель информации.
2. Классификация документов, функции документов, реквизитов.
3. Реквизиты документов. Требования к составлению документов.
4. Понятие, значение и формы делопроизводства. Основные этапы документооборота.
5. Формуляр документа. Формат бумаги. Бланки.
6. Проставление штампов и печатей на документах, порядок их хранения и пользования ими.
7. Понятие организационно-распорядительной документации, их группы.
8. Организационные документы. Их виды и формуляры.
9. Распорядительные документы. Их виды и формуляры.
10. Справочно-информационные документы. Их виды и формуляры. Служебные письма. Виды их и формуляры. Факсы.
11. Документирование работы коллегиальных органов: полные и краткие протоколы.
12. Информационно – справочные документы. Телефонограмма. Доверенность, справки, акты.
13. Докладные и объяснительные записки. Их значение, порядок составления.
14. Документация по личному составу, личные дела, личные карточки, резюме.
15. Виды приказов, правила их оформления.
16. Подготовка документов к архивному хранению.
17. Формирование номенклатуры дел.
18. Прием и регистрация предложений, заявлений и жалоб граждан в организациях.
19. Деловое письмо. Служба ДОУ. Документирование, его этапы.
20. Регистрация документов. Документационный порядок работы с документом.

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ
для подготовки к дифференцированному зачету
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения

1. Этика как наука и явление духовной культуры.
2. История развития этических учений.
3. Уровни этического знания.
4. Мораль как регулятор социального поведения.
5. Уровни нравственного развития личности.
6. Специфика и история становления профессиональной этики.
7. Профессионально-этические представления (категории, принципы, нормы) в сервисной деятельности.
8. Профессионально-нравственные требования к специалистам в области сервиса и туризма.
9. Профессионально-этические стандарты туристской деятельности.
10. Профессиональный имидж специалиста в области социально-культурного сервиса и туризма.
11. Место деловой этики в структуре этического знания.

12. Этика и социальная ответственность организаций.
13. Кодекс корпоративной этики.
14. Этические нормы поведения в служебной деятельности.
15. Виды этикета, принципы делового этикета.
16. Организация деловых переговоров.
17. Правила ведения деловой беседы.
18. Культура делового спора.
19. Деловое письмо.
20. Этические нормы телефонного разговора.

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ

для подготовки к дифференцированному зачету

МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства

1. Ценообразование: расчет цены услуг.
2. Методы расчета цены туристских услуг.
3. Цена и тариф управление доходами. Понятие и виды тарифов.
4. Цена стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).
5. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.
6. Факторы, влияющие на ценообразование предприятий туризма и гостеприимства.
7. Основные методы ценообразования, используемые при определении цен на туристские услуги.
8. Виды скидок с цены, применяемые в туризме и гостеприимстве.
9. Неценовые маркетинговые решения.
10. Понятие обслуживания клиентов и стандартов обслуживания.
11. Обслуживание клиентов: правила и стандарты.
12. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.
13. Порядок расчета клиентов при наличной форме оплаты.
14. Порядок расчета клиентов при безналичной форме оплаты.
15. Порядок возврата денежных средств.
16. Оформление документации при расчете с клиентом.
17. Этикет при расчете клиентов за оказанные услуги.
18. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание.
19. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.
20. Особенности работы с предоплатой, залогом, авансом.

Критерии оценивания:

оценка «отлично», если ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений; делаются обоснованные выводы; демонстрируются глубокие знания в профессиональной терминологии;

оценка «хорошо», если ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно; знания демонстрируются в недостаточном объеме;

оценка «удовлетворительно», если допускаются нарушения в последовательности изложения; демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи; имеются затруднения с выводами;

оценка «неудовлетворительно», если материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине; ответы на дополнительные вопросы отсутствуют

2.2. Комплект контрольно-оценочных средств текущего контроля по учебной практике

Форма текущего контроля: проверочная работа

Типовое задание: Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;

Условия выполнения задания: выполняется индивидуально

Место проведения: кабинет «Организации деятельности сотрудников службы питания»

Максимальное время выполнения задания: 6 часов

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение:

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально

Последовательность технологических операций

1. Проанализировать ситуацию и предложить вариант ее решения, обосновать свой выбор.

Примерные варианты практических заданий

1. Василий Борисович, владелец ресторана, получил заказ на проведение юбилейного банкета на 50 человек. Клиент просит предоставить меню с учетом особых пищевых ограничений нескольких гостей. Как Вы поступите?

2. Екатерина Петровна, управляющая гостиницей, получила заявку на проживание с домашним питомцем. Однако, в гостинице действует политика, запрещающая нахождение животных. Как Вы решите эту ситуацию?

3. Александра Ивановна, официантка в ресторане, обслуживает пару, которая заказала разные блюда. Однако, одно из блюд оказалось невкусным для клиента. Как Вы поступите в данной ситуации?

4. Иван Васильевич, администратор гостиницы, получил заявку на организацию свадебного торжества. Клиент просит предоставить список дополнительных услуг и организовать просмотр свадебного зала. Как Вы организуете встречу и коммуникацию с клиентом?

5. Мария Семеновна, повар ресторана, получила заказ на приготовление пищи для группы гостей, включая несколько детей с аллергией на глютен и лактозу. Как Вы подготовите меню, с учетом данных ограничений?

6. Николай Викторович, бармен в ресторане, получил заказ на проведение корпоративного мероприятия с мобильным баром. Клиент просит предоставить широкий выбор алкогольных и безалкогольных напитков. Как Вы организуете работу бара и учтете пожелания клиента?

7. Анна Дмитриевна, ресепшн в гостинице, получила заявку на проживание семьи с детьми. Клиент просит предоставить дополнительные кровати и услуги для детей. Как Вы организуете пребывание и удовлетворите запросы семьи?

8. Игорь Андреевич, руководитель ресторанного бизнеса, получил жалобу от клиента на неправильный счет. Клиент утверждает, что в меню указана другая цена. Как Вы решите эту ситуацию и обеспечите удовлетворение клиента?

9. Елена Михайловна, администратор гостиницы, получила заявку на подарочные сертификаты для размещения гостей. Клиент просит предоставить несколько вариантов сертификатов с разными услугами. Как Вы организуете процесс создания и предоставления сертификатов?

10. Дмитрий Иванович, шеф-повар ресторана, получил заказ на проведение кулинарного мастер-класса для группы гостей. Клиент просит предоставить детали программы, включающие в себя выбор блюд и время проведения. Как Вы организуете мастер-класс и общение с клиентом?

Критерии оценивания:

оценка «5», если ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений; делаются обоснованные выводы; демонстрируются глубокие знания технологических процессов и операций;

оценка «4», если на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно; знания технологических процессов используются, но в недостаточном объеме;

оценка «3», если допускаются нарушения в последовательности изложения; демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи; имеются затруднения с выводами;

оценка «2», если материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине; ответы на дополнительные вопросы отсутствуют

2.3. Комплект контрольно-оценочных средств текущего контроля по производственной практике

Форма текущего контроля: практическая квалификационная работа

Типовое задание: техника персональной продажи гостиничного продукта.

Условия выполнения задания и место проведения: проводится в индивидуальных условиях для каждого обучающегося, в соответствии с местом трудоустройства на производственной практике, на предприятиях города, при условии наличия необходимого оборудования и инвентаря для её выполнения.

Максимальное время выполнения задания: 6 часов

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально-техническое оснащение: рабочее место трудоустройства на производственной практике.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально

Последовательность технологических операций

Изучение стандартов обслуживания и продажи гостиничного продукта.

Анализ текущей ситуации: необходимо оценить, какую технику продаж необходимо использовать.

Произвести продажу.

Написать отчет по проделанной работе.

Форма отчета:

1. Описание продукта: название, основные характеристики.
2. Самооценка выполненной работы: общая эффективность продажи, сильные стороны и проблемы в процессе.
3. Рекомендации для дальнейшего развития продажи: изменение стратегии/техники.

Критерии оценивания:

оценка «5», если ход работы выполнен последовательно, ответы на поставленные вопросы излагаются логично, и не требуют дополнительных пояснений; делаются обоснованные выводы; демонстрируются глубокие знания стандартов обслуживания и продажи, оценка потребителя положительная;

оценка «4», если ход работы выполнен последовательно, ответы на поставленные вопросы излагаются логично, но требуют дополнительных пояснений; делаются обоснованные выводы; демонстрируются недостаточно глубокие знания стандартов обслуживания и продажи, оценка потребителя положительна

оценка «3», если допускаются нарушения в последовательности действий и изложения; демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи; имеются затруднения с выводами;

оценка «2», если материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине; ответы на дополнительные вопросы отсутствуют

2.4. Комплект контрольно-оценочных средств для проведения экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Форма текущего контроля: экзамен квалификационный

Типовое задание: дать ответы на контрольные вопросы билетов

Условия выполнения задания: выполняется всей группой

Место проведения: кабинет «Организации деятельности сотрудников службы питания

Максимальное время выполнения задания: 1 час

Критерии оценки

оценка «5», если ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений; делаются обоснованные выводы; демонстрируются глубокие знания технологических процессов и операций;

оценка «4», если на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно; знания технологических процессов используются, но в недостаточном объеме;

оценка «3», если допускаются нарушения в последовательности изложения; демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи; имеются затруднения с выводами;

оценка «2», если материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине; ответы на дополнительные вопросы отсутствуют.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально-техническое оснащение

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально

Примерные вопросы квалификационного экзамена

1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.
2. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.
3. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.
4. Каналы продаж гостиничного продукта.
5. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства
6. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.
7. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства.
8. Составление графиков выхода на работу.
9. Понятия: персонал, управление персоналом.
10. Цели, функции и принципы управления персоналом.
11. Стратегическое планирование.

12. Конкретные области управления.
13. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу.
14. Основные квалификационные требования к персоналу в индустрии гостеприимства.
15. Основные квалификационные требования к персоналу в индустрии туризма.
16. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.
17. Адхократия и бюрократия.
18. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь.
19. Общие и специальные функции.
20. Конкретные функции управления.
21. Функции координации или коммуникации.
22. Разработка плана планирования
23. Цель деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
24. Цели, задачи и принципы организации труда.
25. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства.
26. Сущность и виды нормирования труда.
27. Нормирования труда.
28. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.
29. Принципы построения организационных структур гостиничного предприятия.
30. Принципы построения организационных структур предприятия туризма
31. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб.
32. Виды и функции уровней управления.
33. Централизация и децентрализация управления.
34. Профессиональные стандарты работников гостиничного предприятия и туристических предприятий.
35. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь.
36. Изучение типовой организационной структуры предприятий туризма и гостеприимства
37. Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации.
38. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда.
39. Мотивационный процесс.

Критерии оценки

Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный, в том числе лекционный материал, последовательно, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечающему на вопрос билета.

Оценка «ХОРОШО» выставляется студенту, твердо знающему программный, в том числе лекционный материал, грамотно и по существу отвечающему на вопрос билета и не допускающему при этом существенных неточностей (неточностей, которые не могут быть исправлены наводящими вопросами или не имеют важного практического значения). То же относится к освещению практически важных вопросов

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется студенту, который обнаруживает знание основного материала, но не знает его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, излагает материал с нарушением последовательности, отвечает на практически важные вопросы с помощью или поправками экзаменатора.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется студенту, который не знает значительной части программного, в том числе лекционного материала.

БЛАНК ЭКЗАМЕНАТОРА

Обучающийся _____

Группа _____ по специальности _____

[illegible]

Экзаменатор: _____

 $(\Phi, \mathcal{H}, \mathcal{O})$

(подпись)

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ

обучающий(ая)ся на _____ курсе по специальности СПО

(Ф.И.О.)

успешно прошел(ла) производственную практику по

(код, наименование специальности)

профессиональному модулю

(наименование профессионального модуля)

в объеме _____ часов с _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г. в организации

(наименование организации, юридический адрес, телефон)

Виды и качество выполнения работ

Виды и объем работ, выполненных обучающимся во время практики

Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика

Оценка

Характеристика учебной и профессиональной деятельности обучающегося во время производственной практики

Дата _____ 20__ г. Подпись руководителя практики _____ ФИО, должность

Подпись, печать ответственного лица организации (базы практики) _____ ФИО, должность

ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

(код и наименование профессионального модуля)

по специальности СПО _____

(код, наименование специальности)

ФИО обучающегося _____

Курс _____

Группа _____

Количество часов ПМ _____

Срок освоения ПМ _____

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации по профессиональному модулю

Элементы модуля (код и наименование МДК, код практик)	Формы текущего контроля и промежуточной аттестации	Оценка
МДК		
УП		
ПП		
ПМ		

Коды проверяемых компетенций	Наименование общих и профессиональных компетенций	Оценка (да/нет)

Результат оценки:

вид профессиональной деятельности _____

(освоен/не освоен)

Преподаватель: _____

(Ф.И.О.)

(подпись)

Председатель комиссии: _____

(Ф.И.О.)

(подпись)

Члены комиссии: _____

(Ф.И.О.)

(подпись)

(Ф.И.О.)

(подпись)