

Министерство образования и науки Республики Бурятия
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по профессиональному модулю
ПМ 01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и
размещения»

Специальность: 43.02.16 туризм и гостеприимство

Иволгинск, 2023

**Паспорт фонда оценочных средств по профессиональному модулю
 ПМ 01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и
 размещения»
 43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Приобретенный практический опыт, освоенные умения, усвоенные знания	Результаты обучения – коды ПК, ОК	Наименование раздела, МДК, темы, подтемы	Уровень освоения	Наименование контрольно-оценочного средства	
				Текущий контроль	Промежуточная аттестация
<p>иметь практический опыт:</p> <p>Уметь: - осуществлять планирование, деятельности службы приёма и размещения - определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; -организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; организовать процесс работы службы приема и размещения в соответствии особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж</p>	<p>ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого</p>	<p>Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения Тема 1.1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей Тема 1.2. Организация службы приема и размещения Тема 1.3 Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей Тема 1.4 Юридические аспекты и</p>	2-3	<p>1. Фронтальный опрос; 2. Тестирование; 3. Практические задания по теме; 4. Решение конфликтных ситуаций; 5. Рабочая тетрадь</p>	<p>Дифференцированный зачет (тестирование), отчет по учебной практике, отчет по ПП, квалификационный экзамен</p>

<p>подчиненных; организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения; регистрировать гостей (индивидуальных, VIP- гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; - готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагенствами, туроператорами и иными сторонами организациями; - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); - составлять и обрабатывать Необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); - осуществлять</p>	<p>уровня качества ОК 1. – ОК 5 ОК7, ОК9, ОК10</p>	<p>правила регистрации иностранных гостей Тема 1.5. Договорные отношения между гостиницей и гостем Тема 1.6. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги Тема 1.7. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям Тема 1.8. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами</p>			
---	--	--	--	--	--

<p>взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;</p> <ul style="list-style-type: none">- выполнять обязанности ночного портье;- информировать сотрудников службы приема и размещения о методах урегулирования конфликтных ситуаций;- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору;- контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей; - анализировать результаты деятельности;- выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных;- контролировать соблюдение сотрудниками службы приема и размещения требований охраны труда на производстве и в процессе					
---	--	--	--	--	--

<p>обслуживания гостей</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру и место службы приёма и размещения в системе управления гостиничным предприятием; - принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы ; - методику определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы ; -стандартное оборудование службы приема и размещения; - цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; - порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; - методику и виды, проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения; кадровый состав службы приема и размещения, его функциональные обязанности; -требования к обслуживающему персоналу службы размещения; организацию службы 					
---	--	--	--	--	--

<p>приема и размещения; - стандарты качества обслуживания при приеме, размещение и выписке гостей; - правила приема, регистрации и индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей; - регистрации иностранных гостей; - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; - виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; - правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; - виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям; особенности взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы; - основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;</p> <p>- правила поведения в конфликтных ситуациях; - правила работы с возражениями гостей; -стандарты обслуживания и регламенты службы</p>					
--	--	--	--	--	--

приема и размещения; - критерии и показатели качества обслуживания; - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; - категории гостей и особенности обслуживания; -- методы и их особенности при стимулировании труда персонала службы приема и размещения; - правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей					

Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю

Элементы ПМ	Формы промежуточной аттестации					
	1 семестр	2 семестр	3 семестр	4 семестр	5 семестр	6 семестр
Раздел модуля 1. МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения	-	-	-	-	Текущий контроль, д/з	-
Раздел модуля 2. МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации	-	-	-	-	Текущий контроль, д/з	-

для службы приема и размещения						
УП	-	-	-	-	практические работы, ситуационные задачи -	-
ПП	-	-	-	-	выполнение индивидуального задания	-
ПМ	<i>Экзамен квалификационный</i>					

3 Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля

ПМ 01. Организация деятельности сотрудников службы приёма и размещения

3.1 Типовые задания для оценки освоения МДК 01.01 «Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения»

Входной контроль

- 1 Какие средства размещения из перечисленных относят к специализированным?
 1. Арендованное жильё
 2. Гостиницы
 3. Конгресс - центры
 4. Хостели
- 2 Ботель – это небольшая гостиница
 1. на воде
 2. в воздухе
 3. под водой
 4. в горах
- 3 Мотель – это средство размещения, расположенное
 1. в деловой части города
 2. вблизи автомагистрали
 3. в центре населенного пункта
 4. возле железнодорожного вокзала
- 4 Какие услуги в гостиницах из перечисленных предоставляются за дополнительную плату?
 - Вызов врача
 - Передача корреспонденции
 - Информация портье
 - Обслуживание питанием в номере
- 5 В Израиле отели классифицируются по уровню комфорта на три категории. Выберите верный вариант
 1. Люкс, высшая, первая
 2. Высшая, первая, вторая
 3. Первая, вторая, третья
- 6 В какой стране принята «буквенная» система классификации гостиниц по уровню комфорта?
 - Великобритания
 - Германия

- Греция
- Франция

7 Международные гостиничные правила – это обязательные правила для любой гостиницы?

1. Да
2. Нет

8 Из какого количества комнат состоит жилой номер первой категории?

1. четырех
2. трех
3. двух
4. одной

9 В гостинице категории 4 звезды может быть четырехместный номер (2 категории)?

1. Да
2. Нет

10 Что из перечисленного не входит в вестибюльную группу помещений?

1. Гардероб
2. бельевой склад
3. камера хранения
4. рецепция

11 Может ли гость при временном отъезде из гостиницы оставить свой багаж в камере хранения?

- I. Да
- II. Нет

12 Консьерж – это работник службы _____.

1. административной
2. Обслуживания
3. приема и расчетной части
4. эксплуатации номерного фонда

13 Какие требования предъявляют к персоналу неконтактных служб?

1. знание иностранных языков
2. Коммуникабельность
3. наличие специального образования
4. ограничение возраста

14 Работников каких служб относят к персоналу первого уровня?

2. коммерческой
3. Бронирования
4. Технической
5. финансовой

15 К персоналу неконтактных служб относят работников службы _____

4. административной
5. банкетинга
6. эксплуатации номерного фонд
7. обслуживания

16 Заявки на бронирование номеров/мест в средства размещения поступают из постоянных и _____ источников.

43. Переменные
44. Разовые
45. Случайные
46. Выборочные
47. Внутренние

17 Какие пути (каналы) резервирования мест в гостиницах из перечисленных не предназначены для индивидуальных туристов?

- Интернет – бронирование

- Централизованное бронирование
- Телефон
- Почта
- Факс

18 Какая информация не требуется в заявке на бронирование мест в гостинице?

3. количество гостей
4. дата и время приезда
5. дата и время отъезда
6. семейное положение потенциальных гостей
7. категория номера

19 Резервирование с подтверждением гостиницы о том, что она предоставит клиенту заказанный номер и в необходимое ему время называется

- a) Гарантированным
- b) Негарантированным
- c) Обязательным

20 Поднос багажа в номер является обязательной услугой в гостиницах каких категорий?

- a) без звезд и 1*
- b) 1* и 2*
- c) 2* и 3*
- d) 3* и 4*
- e) 4* и 5*

21 Багаж гостя в номер доставляет _____

- a) Посыльный
- b) Коридорный
- c) Валет
- d) Портъе
- e) Супервайзер

22 Услуги, которые оказывают консьержи, входят в цену размещения?

- a) Да
- b) Нет

23 Анкета «случайного» гостя, прибывшего в гостиницу, заполняется дежурным администратором?

- a) Да
- b) Нет

24 Заполненная и подписанная «Анкета гостя», прибывшего в гостиницу, - это

-
- a) информационный листок
 - b) страховой полис
 - c) подтверждение договора между гостем и гостиницей на размещение
 - d) пропуск в гостиницу

25 Цена номера по брони дороже опубликованного тарифа?

- a) Да
- b) Нет

26 Бронирование по предоплате (или по выставлению счета, или по кредитной карте, или туристским ваучером) – это _____ бронирование

1. Обязательное
2. Гарантированное
3. Негарантированное
4. Централизованное

27 Вещь, которую уехавший гость забыл в вестибюле гостиницы, должна быть сохранена и возвращена ему? 1 2

Да

- Нет
- 28 При своевременной аннуляции бронирования можно ли получить обратно деньги за бронь?
Да
Нет
- 29 Карточка постоянных гостей включает только VIP - персон?
Да
Нет
- 30 Может ли администрация гостиницы изменить единый расчетный час с 12 - 00 на другой?
Да
Нет
- 31 Может ли турфирма аннулировать заказ на размещение туристов в гостинице менее чем за 24 часа до заезда без уплаты штрафа?
Да
Нет
- 32 Если турист поселяется в гостинице после 00.00, как ему должны выставить счет за этот период времени до расчетного часа?
бесплатная услуга
за каждый час
до расчетного часа
за половину суток
за сутки
- 33 Время, проведенное в гостинице сверх срока проживания, равное 5 часам после расчетного часа, оплачивается гостем _____
бесплатная услуга
за каждый час задержки
за половину суток
за сутки
- 34 Если гость задержался в гостинице на 15 часов после расчетного часа, как будет оплачиваться гостем эта услуга?
бесплатная услуга
за каждый час задержки
за половину суток
за сутки
- 35 Медицинская аптечка при необходимости предлагается клиенту отеля за дополнительную плату?
Да
Нет

Типовые задания по теме 1.1

I вариант

5. На чем основано построение линейной структуры управления?
6. Каким требованиям должен отвечать персонал контактных служб?
7. Когда мотивирование приносит результаты?
8. Каковы функции службы приема и размещения?
9. Когда гостиничные комплексы применяют двойное бронирование? Что называют двойным бронированием?
10. В чем специфика гостиничного ресторана?
11. Почему следует уделять особое внимание профессионализму сотрудников службы безопасности и техническим средствам охраны на объекте?
12. Какова цель отдела маркетинга?
13. Что называют структурой управления гостиниц?

14. Каким не должен быть руководитель гостиницы?

II вариант

1. На чем основано построение функциональной структуры управления?
2. На что ориентирована кадровая политика многих гостиничных компаний?
3. Какой промежуток времени должен разделять выполненную работу и вознаграждение?
4. Перечислите документы строгой отчетности, которые применяются службой приема и размещения?
5. Каковы функции службы бронирования? Для чего каждую заявку на бронирование и аннуляцию заказа регистрируют в обязательном порядке?
6. Что представляет собой служба питания?
7. Какая работа службы безопасности предусмотрена при проведении массовых мероприятий?
8. Каковы функции маркетологов на раннем этапе?
9. На чем основано построение линейно-функциональной службы управления?
10. Каким должно быть управление персоналом? Каких сотрудников гостиницы называют «лицо гостиницы»?

Типовые задания по теме 1.2

I вариант

1. Что называется номерным фондом?
2. Как называется номер, предназначенный для размещения лиц, пребывающих в деловых поездках и командировках?
3. К какой категории относится номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих с неполным санузлом?
4. Что отражается в заявке на бронирование номеров?
5. Как и в каких номерах размещаются туристские группы?
6. Какова последовательность уборки многокомнатного номера?
7. Что входит в объем уборочных работ забронированных номеров?
8. Какие дефекты не допустимы для использования белья?
9. Какие правила существуют при расчете оплаты за проживание?
10. Что является серьезной проблемой развития гостиничного хозяйства в России?

II вариант

1. Как называется помещение, состоящее из одного или нескольких мест проживания, оборудованных в соответствии с требованиями, предъявляемыми к гостинице?
2. Как называется номер, предназначенный для размещения широкого контингента клиентов?
3. К какой категории относится номер, состоящий из одной жилой комнаты с одной-двумя кроватями, с полным санузлом?
4. Какие существуют способы бронирования номеров?
5. Категории, каких виз действуют на территории РФ?
6. Какие принципы существуют при выполнении уборочных работ?
7. Существует правило: нельзя производить смену белья(дописать).
8. Какие временные нормативы существуют для всех видов уборочных работ?
9. Какие электронные ключи являются платежным средством во всех торговых точках гостиницы?
10. По каким причинам гостиницы терпят убытки?

Тестовое задание:

І вариант

1. Какая система классификации гостиниц используется в Великобритании?
А. система звезд; В. система букв; Д. система ключей.
Б. система рядов; Г. система корон;
2. Какие средства размещения относятся к специализированным?
А. отель «люкс»; В. кемпинг; Д. ботель.
Б. таймшер; Г. Мотель;
3. Какая модель организации гостиничного дела в мировой гостиничной индустрии основывается на европейские традиции изысканности и аристократизма?
А. первая модель;
Б. вторая модель;
В. третья модель.
4. Какие требования не учитываются при сертификации гостиницы для присвоения ей категории?
А. к зданию и прилегающей к нему территории; В. форме собственности;
Б. номерному фонду; Г. персоналу и его подготовки.
5. Физическое или юридическое лицо, предлагающее на продажу соглашения на условиях франшизы и обеспечивающее со своей стороны выполнение условий такого соглашения, называется...
А. франчайзинг; В. франчайзи;
Б. франчайзер; Г. франшиза.
6. К какому виду помещений относится гостиная?
А. жилому;
Б. административному;
В. обслуживающему;
Г. подсобному.
7. Укажите помещения, относящиеся к подсобным видам.
А. дубль-номер;
Б. буфет;
В. мастерская;
Г. кладовая.
8. К какой службе гостиницы относится менеджер по эксплуатации?
А. административная;
Б. обслуживание номерного фонда;
В. приема и размещения.
Г. общественного питания.
9. Какая угроза для гостиничного комплекса в настоящее время считается наиболее опасной?
А. землетрясение;
Б. ионизирующее излучение;
В. терроризм;
Г. криминализм.
10. К какому типу гостиницы относится курортная гостиница?
А. для постоянного проживания;
Б. транзитная;
В. целевого назначения.

ІІ вариант

1. Какая система классификации гостиниц используется в Греции?
А. система звезд; В. система букв; Д. система ключей.
Б. система разрядов; Г. система корон;
2. Какие средства размещения относятся к гостиничному типу?
А. отель «люкс»; В. кемпинг; Д. ботель.
Б. таймшер; Г. мотель;
3. Какая модель организации гостиничного дела в мировой гостиничной индустрии объединяет гостиницы по каким-либо однородным признакам, выдерживающие определенные стандарты и наборы услуг?
А. первая модель;
Б. вторая модель;
В. третья модель.
4. Укажите гостиничные предприятия Российской Федерации, классифицирующиеся по формам собственности и организации управления:
А. муниципальные; В. акционерные;
Б. ведомственные; Г. частные.
5. Физическое или юридическое лицо, действующее в соответствии с приобретенной франшизой, называется...
А. франчайзинг;
Б. франчайзер;
В. франчайзи;
Г. франшиза.
6. К какому виду помещений относится концертный зал?
А. жилому;
Б. административному;
В. обслуживающему;
Г. подсобному.
7. Укажите помещения, относящиеся к административным видам.
А. лифт;
Б. бухгалтерия;
В. холл;
Г. отдел кадров.
8. К какой службе гостиницы относится швейцар?
А. административная;
Б. обслуживание номерного фонда;
В. приема и размещения.
Г. общественного питания.
9. На какие действия, для безопасности гостиничных комплексов, нужно уделять особое внимание?
А. установка видеонаблюдения;
Б. разработка инструкции о мерах пожарной безопасности;
В. профессионализм сотрудников службы безопасности;
Г. обеспечение техническими средствами безопасности.
10. К какому типу гостиницы относится гостиница аэропорта?
А. для постоянного проживания;
Б. транзитная;
В. целевого назначения.

Ситуационные кейс - задания в формате WS: Основные операции по телефону

Ситуационное задание :

1. Основные операции по телефону - ролевая игра
Разговор по телефону - гость просит факс отеля, чтобы отправить запрос о наличии номеров и цен.

Описание действий Администратор отвечает на звонок (говорит название отеля, приветствует, представляется); Говорит номер факса; Спрашивает, может ли он чем -нибудь помочь; Благодарит и заканчивает разговор.

2. Документы Брошюра отеля Игроки Гость

Разговор по телефону – кто - то просит соединить с отделом бронирования

Описание действий Администратор отвечает на звонок (говорит название отеля, приветствует, представляется); Спрашивает имя гостя и уточняет с кем он или она хотел(а) бы поговорить , Спрашивает, если это индивидуальное или групповое бронирование; Просит гостя подождать; Звонит в отдел бронирования, групповое бронирование; Приветствует коллегу, называет имя гостя, и объясняет в чем причина; Сообщает гостю, что соединит сейчас с отделом бронирования, благодарит за звонок и заканчивает разговор

3. Документы Список внутренних номеров Игроки Гость, отдел бронирования
Разговор по телефону - гость задает вопросы про отель (месторасположение и услуги)

Описание действий Администратор отвечает на звонок (говорит название отеля, приветствует, представляется); Сообщает, где находится отель и называет услуги отеля; Информировывает о том, что отель находится в партнерских связях с теннисным кортом, который находится в десяти минутах от отеля; Спрашивает, не желает ли гость остановиться в отеле, и уточняет не хотел(а) ли и узнать о цене и наличии номеров Asks Спрашивает, может ли он чем -нибудь помочь; Благодарит и заканчивает разговор.

4. Документы Брошюра отеля Игроки Гость
Разговор по телефону – Помощник руководителя департамента туризма Самарской области звонит, чтобы узнать данные по занятости комнат за сентябрь прошлого года. Настаивает на том, чтобы администратор дал эту информацию

Описание действий Администратор отвечает на звонок (говорит название отеля, приветствует, представляется); Извиняется, и сообщает, что у него нет полномочий давать такую информацию. Говорит о том, что сейчас соединит с Менеджером по продажам; Спрашивает, может ли он чем - то помочь; Благодарит за звонок и заканчивает разговор.

5. Документы Игроки Заместитель министра по туризму республики Бурятия.

Разговор по телефону – запрос: необходимо забронировать стол на четверых взрослых и одного ребенка(не гости отеля) в ресторане этим вечером на 21:00 (информация о типе меню, цены, специальные предложения дня и время работы)

Описание действий Администратор отвечает на звонок (говорит название отеля, приветствует, представляется) Спрашивает имя гостя; Рассказывает о меню, ценах и времени работы; Спрашивает у гостя, не хотел бы она или он забронировать столик; Уточняет удобное время и количество гостей; Спрашивает, есть ли у гостей особые пожелания; Просит оставаться на линии; Звонит старшему официанту и уточняет возможность. Благодарит и уточняет может ли он/она забронировать стол; Возвращается к гостю и повторяет всю информацию о бронировании; Спрашивает, может ли он чем - то помочь; Благодарит за звонок и заканчивает разговор.

6. Документы Брошюра отеля, меню ресторана, меню дня, внутренний список телефонов Игроки Гость и главный официант
Разговор по телефону - человек из газеты Daily запрашивает информацию об известном актёре, проживающем в отеле

Описание действий Администратор отвечает на звонок (говорит название отеля, приветствует, представляется) Спрашивает имя гостя; Извиняется и говорит, что не может дать такую информацию Спрашивает, может ли он чем - то помочь; Благодарит за звонок и заканчивает разговор.

Итоговый контроль

Дифференцированный зачет (тестирование)

1 вариант

2. Сроки регистрации предприятия в налоговой инспекции после государственной регистрации:
- а) ограничены 10 днями;
 - б) ограничены 20 днями;
 - в) жестко не регламентированы.
3. Учредители акционерного общества (акционеры) отвечают по обязательствам общества:
- а) в пределах стоимости принадлежащего им пакета акций;
 - б) всем своим имуществом в соответствии с гражданским процессуальным законодательством;
 - в) в одинаковом для всех размере, кратном стоимости их акций.
4. Устав предприятия — это:
- а) документ о порядке формирования уставного фонда предприятия;
 - б) свод правил, устанавливающих организацию и порядок деятельности предприятия;
 - в) свод данных по материально-технической базе предприятия и численности персонала.
5. К кадровой политике туристского предприятия в период его формирования не относится:
- а) разработка должностных инструкций;
 - б) формирование штатного расписания;
 - в) отправка сотрудников на стажировку за рубеж.
11. Всемирная туристская организация создана:
- а) 27 сентября 1980 года;
 - б) 29 сентября 1985 года;
 - в) 27 сентября 1975 года.
12. Решение о выдаче или отказе в выдаче лицензии принимается со дня подачи документов в течение:
- а) 7 дней;
 - б) 14 дней;
 - в) 20 дней;
 - г) 30 дней.
13. Приведите в соответствие:
- | | |
|--|----------------|
| А. Административно-управленческая служба | 1. Портье; |
| Б. Служба приема и размещения | 2. Кастелянша; |
| В. Служба общественного питания | 3. Повар; |
| Г. Служба номерного фонда | 4. Менеджер. |
14. Приведите в соответствие:
- | | |
|--------------|--|
| А. флотель - | 1. Придорожная гостиница; |
| Б. ботель - | 2. Переоборудованный вагон для жилья; |
| В. мотель - | 3. Крупная плавающая гостиница |
| Г. ротель - | 4. Небольшая гостиница на воде, оборудованное судно; |
15. Приведите в соответствие:
- А. а-ля карт - 1. выбор блюд из карты-меню того, что больше всего нравится;
 - Б. а парт - 2. по предварительному заказу гости обслуживаются в установленный промежуток времени;
 - В. табльдот - 3. обслуживание в одно и то же время и по одному и тому же меню;
 - Г. шведский стол - 4. широкий выбор блюд со свободным доступом:
16. Приведите в соответствие:
17. Приведите в соответствие:
- | | |
|----------------------------------|--------------------------|
| А. Классификация от активности | 1. Любитель наслаждений: |
| Б. От вида предъявляемого спроса | 2. Этичные |

В. Классификация туриста как покупателя

Г. Классификация от стиля жизни

3. Любитель приключений;

4. Туристские потребности и
и желание путешествовать.

18. Вставьте пропущенное слово:

_____ — процесс воздействия на человека посредством значимого для него внешнего предмета (объекта, условий, ситуации и т.п.), побуждающий человека к определенным действиям.

19. Вставьте пропущенное слово:

Совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу, это _____.

20. Вставьте пропущенное слово:

Предприятие размещения со значительными различиями по вместимости, предлагающее полный набор услуг гостеприимства и, кроме того, комплекс специального медицинского обслуживания и диетического питания это _____.

2 вариант

1. Деятельность предприятия, созданного одним учредителем, осуществляется на основании:

- а) учредительного договора;
- б) устава;
- в) устава и учредительного договора.

2. С момента подачи заявления и других необходимых документов государственная регистрация предприятия осуществляется в течение:

- а) 10 дней;
- б) 20 дней;
- в) 30 дней.

3.

4. Истцом ликвидации турпредприятия не может выступать:

- а) неудовлетворенный потребитель туристских услуг;
- б) орган, выдавший лицензию;
- в) налоговая инспекция.

5. Организационное оформление предприятия — это:

- а) выбор организационно-правовой формы;
- б) осуществление мероприятий, необходимых для получения предприятием статуса юридического лица;
- в) оформление офиса туристского предприятия.

6.

7. Основным критерием в выборе партнеров и поставщиков является:

- а) уровень и качество, предоставляемых услуг;
- б) уровень цен на услуги, предоставляемые партнером или поставщиком;
- в) возможность получения высокой прибыли от этого сотрудничества.

8.

12. Для получения туристской лицензии не надо представлять в лицензионный орган:

- а) договор на аренду офисного помещения;
- б) договор с иностранным партнером;
- в) копию Устава предприятия с указанием вида деятельности;
- г) документ, подтверждающий профессиональную подготовку руководителя субъекта хозяйствования.

13. Приведите в соответствие:

Служба	Должность
А. Административно-управленческая служба	1. Администратор;
Б. Служба приема и размещения	2. Официант;
В. Служба общественного питания	3. Горничная;
Г. Служба номерного фонда	4. Швейцар.

14. Приведите в соответствие:

Классификация	Страна
А. система звезд	1. Великобритания;
Б. система букв	2. Россия;
В. система корон	3. Греция.
Г. система баллов	4. Индия.

17. Приведите в соответствие:

Признак	Типы туристов
А. Классификация от активности	1. Экономные;
Б. От вида предъявляемого спроса	2. Семейные туристы
В. Классификация туриста как покупателя	3. Любитель удовольствий;
Г. Классификация от стиля жизни	4. Люди с покупательским поведением

18. Вставьте пропущенное слово:

Как правило, крупные награды, редко кому достаемые, вызывают _____ у окружающих, а небольшие и частые — удовлетворение.

19. Вставьте пропущенное слово:

Путешествия жителей какой-либо страны в пределах границ своей страны – это _____ туризм.

20. Вставьте пропущенное слово:

В гостинице процесс обслуживания гостей начинается именно с _____, под которым понимается предварительный заказ мест и номеров.

Итоговая контрольная работа 1 вариант

1. Когда был издан закон РФ «О защите прав потребителей»?

- а) от 7 февраля 1992 г.;
- б) от 17 декабря 1999 г.;
- в) от 30 декабря 2001 г.;

2. Преднамеренно скрывающиеся по коммерческим соображениям экономические интересы и сведения о различных сторонах и сферах производственно-хозяйственной, управленческой, научно-технической, финансовой деятельности гостиницы это...

- А) коммерческий секрет;
- Б) коммерческая тайна;
- В) промышленный шпионаж.

3. Выберите индивидуальные средства размещения

- А) туристский приют;

- Б) мотель;
- В) коттедж.

4. Передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно- или двухместными номерами (спальными отсеками), в которых расположены спальные кресла.

- А) ротель;
- Б) ботель;
- В) флотель.

5. Классификация гостиниц по функциональному назначению:

- А) Ведомственные;
- Б) бюджетные;
- В) транзитные.

6. Какая система классификации гостиниц используется в Великобритании?

- А. система звезд; В. система букв; Д. система ключей.
- Б. система разрядов; Г. система корон;

7. Какая модель организации гостиничного дела в мировой гостиничной индустрии объединяет гостиницы по каким-либо однородным признакам, выдерживающие определенные стандарты и наборы услуг?

- А. первая модель;
- Б. вторая модель;
- В. третья модель.

8. Физическое или юридическое лицо, предлагающее на продажу соглашения на условиях франшизы и обеспечивающее со своей стороны выполнение условий такого соглашения, называется...

- А. франчайзинг; В. франчайзи;
- Б. франчайзер; Г. франшиза.

9. К какому виду помещений относится прачечная?

- А. жилому;
- Б. административному;
- В. обслуживающему;
- Г. подсобному.

10. Приведите в соответствие:

- | | |
|--|----------------|
| А. Административно-управленческая служба | 1. Портье; |
| Б. Служба приема и размещения | 2. Кастелянша; |
| В. Служба общественного питания | 3. Повар; |
| Г. Служба номерного фонда | 4. Менеджер. |

11. Приведите в соответствие:

- | | |
|---------------------------------|----------------------------|
| А. Подбор кадров | 1. Стюард; |
| Б. Мотивация | 2. Бронирование; |
| В. Аннулирование заказа | 3. Переманивание; |
| Г. Придает номеру наглядный вид | 4. Корпоративная культура. |

12. Приведите в соответствие:

- | | |
|---|--|
| А. Классификация от активности | 1. Любитель наслаждений; |
| Б. От вида предъявляемого спроса | 2. Этичные |
| В. Классификация туриста как покупателя | 3. Любитель приключений; |
| Г. Классификация от стиля жизни | 4. Туристские потребности и
и желание путешествовать. |

13. Что представляет собой генеральная уборка в жилых номерах?

14. Почему гостиницы и туроператоры предъявляют друг другу претензии?

15. Какими профессиональными качествами должен обладать работник сервиса?

2 вариант

1. Когда был издан Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»?
 - а) от 10 января 2003 г
 - б) от 24 ноября 1996 г.
 - в) от 22 августа 2004 г.
2. Сведения в виде документов, схем, технологий и форм гостиничного сервиса, всевозможных калькуляций ценообразования основных и дополнительных платных и бесплатных услуг, подлежащих защите со стороны службы безопасности это...
 - а) коммерческий секрет;
 - б) коммерческая тайна;
 - в) промышленный шпионаж.
3. Выберите специализированные средства размещения
 - А) туристский приют;
 - Б) мотель;
 - В) коттедж.
4. Небольшая гостиница на воде, в качестве которой используется соответствующим образом оборудованное судно
 - А) ротель;
 - Б) ботель;
 - В) флотель.
5. Классификация гостиниц по форме собственности:
 - А) Ведомственные;
 - Б) бюджетные;
 - В) транзитные.
6. Какая система классификации гостиниц используется в Греции?
 - А. система звезд;
 - В. система букв;
 - Д. система ключей.
 - Б. система разрядов;
 - Г. система корон;
7. Какая модель организации гостиничного дела в мировой гостиничной индустрии основывается на европейские традиции изысканности и аристократизма?
 - А. первая модель;
 - Б. вторая модель;
 - В. третья модель.
8. Физическое или юридическое лицо, действующее в соответствии с приобретенной франшизой, называется...
 - А. франчайзинг;
 - Б. франчайзер;
 - В. франчайзи;
 - Г. франшиза.
9. К какому виду помещений относится концертный зал?
 - А. жилому;
 - Б. административному;
 - В. обслуживающему;
 - Г. подсобному.
10. Приведите в соответствие:

А. Административно-управленческая служба	1. Администратор;
Б. Служба приема и размещения	2. Официант;
В. Служба общественного питания	3. Горничная;
Г. Служба номерного фонда	4. Швейцар.
11. Приведите в соответствие:

- | | |
|-----------------------|---|
| А. Линейная структура | 1. Дифференциация функций управления; |
| Б. Функциональная | 2. Ориентация на конкретный проект. |
| В. Дивизионная | 3. Обособление функций по какому-либо критерию; |
| Г. Матричная | 4. Единоначалие; |

12. Приведите в соответствие:

- | | |
|---|-------------------------------------|
| А. Классификация от активности | 1. Экономные; |
| Б. От вида предъявляемого спроса | 2. Семейные туристы |
| В. Классификация туриста как покупателя | 3. Любитель удовольствий; |
| Г. Классификация от стиля жизни | 4. Люди с покупательским поведением |

13. Что представляет собой экспресс-уборка в жилых номерах?

14. Перечислите все известные вам проблемы развития гостиничного хозяйства в России.

15. Раскройте понятие кинесика. Для чего используется кинесика?

ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приёма и размещения

Перечень формируемых компетенций:

- ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
- ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
- ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
- ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
- ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
- ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
- ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
- ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
- ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
- ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

- ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

Приобретенный практический опыт, освоенные умения, усвоенные знания	Результаты обучения – коды ПК, ОК	Наименование раздела, МДК, темы, подтемы	Уровень освоения	Наименование контрольно-оценочного средства	
				Текущий контроль	Промежуточная аттестация
<p>Обучающийся должен:</p> <p>Иметь практический опыт в: разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему размещения гостей. <p>Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> - стандарты операционные процедуры определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения; <p>Уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной 	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 01, ОК 2, ОК 3, ОК 04	Аудирование	2-3	Тестовые задания на понимание основного содержания текста и запрашиваемой информации	Дифференцированный зачет (тест)
	ПК 1.3, ОК 01, ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 10	Чтение	3	Тестовые задания на понимание основного содержания текста и запрашиваемой информации	
	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 2, ОК 5, ОК 10	Лексика и грамматика	2-3	Лексико-грамматический тест	
	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 2, ОК 5, ОК 9, ОК 10	Письмо	2-3	Написание сообщений, сочинений, писем по изучаемой теме	
	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 07, ОК 10	Говорение	2-3	Монологические и диалогические ответы	

<p>ответственности работников службы приема и размещения;</p> <p>- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</p> <p>- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работникам дел при окончании смен</p>					
--	--	--	--	--	--

3.2 Типовые задания для оценки освоения МДК 01.02:

Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения

ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Тестовые задания на понимание основного содержания текста и запрашиваемой информации (аудирование)

Цель понимание основного содержания текста и запрашиваемой информации

Проверяемые компетенции (код): ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 01, ОК 2, ОК 3, ОК 04

Listen to the speaker and answer the questions below.

Hello. Welcome to the hotel. We have everything ready for you. You've already checked in online, so first let me tell you about your room. You've ordered the deluxe room and it comes with one large king

size bed, and in your room we have a work area with a desk and chair. Luckily for you, this room has just been remodeled so it has new furniture and new wallpaper, so it looks really nice so you'll have one of your premium rooms.

OK, here is your room key. As you can see this is a modern key, so what you need to do with this is slide this into the door and slide the key into the door with the holes facing the door and you'll see a light come on and it will unlock the door, so that's how you get in the room.

Also, for all guests we offer one free, complimentary beverage at the bar, so the bar is located outside of the hotel by the pool. It's also near the beach, so take this down to the bar outside, and you can get your free drink.

Also, part of your hotel package, you have a free breakfast and your breakfast is the super healthy pack, which comes with an egg, and fruit and your choice of beverage as well.

Oh, one more thing, I forgot to mention, in your room, you are only on the third floor and your bathtub is by the window, so if you take a bath be sure to close the blinds because people can see you in the bathtub because it's so close to the window, so please remember that.

And lastly, the room attendants will come by to clean your room usually at around 10 o'clock, so they'll come by, give you fresh towels, clean up the room. If you do not want your room cleaned at that time please call down and tell somebody and we can postpone it for later.

OK, thank you very much. I hope you enjoy your stay and thanks for checking in.

Answer the following questions.

1) What is in the room?

- a) One large king size bed
- b) One large queen size bed
- c) One single bed

2) How do you open the door?

- a) Turn the key in the lock
- b) With a light
- c) You slide the key into a hole

3) How many complimentary beverages do they offer?

- a) 0
- b) 1
- c) 2

4) What does breakfast cost?

- a) 3 dollars
- b) 5 dollars
- c) It is free

5) Before taking a bath, you should _____.

- a) close the blinds
- b) turn on the water
- c) close the window

6) What time will your room be closed?

- a) 9
- b) 10
- c) 11

4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

«отлично»	85-100% правильных ответов
«хорошо»	70-84% правильных ответов
«удовлетворительно»	50-69% правильных ответов
«неудовлетворительно»	0-49% правильных ответов

Тестовые задания на понимание основного содержания текста и запрашиваемой информации (чтение)

Цель понимание основного содержания текста и запрашиваемой информации

Проверяемые компетенции (код): ПК 1.3, ОК 01, ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 10

Read the information provided in a room leaflet from The Barclay Hotel in New York for 3 minutes and make sure you understand it.

YOUR ROOM AT A GLANCE

INSTANT SERVICE

To make your stay more enjoyable, Instant Service is available “around the clock” for any requests.

WAKE-UP SERVICE

Please contact Instant Service.

IN-ROOM BAR

Your private bar is stocked daily with a variety of drinks and snacks. Items removed are automatically

charged to your account. A menu with pricing is located in your room.

THE INTERNET

Your room is equipped with high speed Internet access. A daily access fee will be assessed to your account.

EXPRESS CHECK-OUT

For a fast and effortless check-out, please utilize our voicemail check-out by dialing extension 4510 and leave your name and room number.

IN-ROOM COFFEE

Complimentary coffee is replenished daily in your room. Keurig-makers have directions located on the front of the machine. If further assistance is required please dial Instant Service. Complimentary coffee and tea is also served in the Lobby from 6:00AM to 7:00AM.

FITNESS CENTER

The Fitness Center offers an assortment of cardio and weight training equipment. Available 24 hours a day with a guestroom key card access on the third floor. Access to the steam room and sauna are available from 6:00AM to 8:00PM.

IN-ROOM SAFE

The safe can be programmed with a personalized four-digit pin code for each use. Please see detailed instructions located in the safe. Alternatively, safe deposit boxes are available at the Reception Desk.

HOUSEKEEPING SERVICE

Your room is serviced daily between 8:30AM and 2:30PM Monday through Friday; between 9:00 AM and 3:00 PM Saturday, Sunday and Holidays. For fresh towels after service hours, please dial Instant Service.

LAUNDRY & SHOE SHINE

Please find instructions in your closet for Laundry, Pressing and Dry Cleaning Service. For Shoe Shine service, please contact Instant Service for pick-up.

ENTERTAINMENT

For your viewing pleasure we are pleased to offer a selection of pay per view movies and entertainment options. To view these and other options, press the menu button on the remote control.

Material from Intercontinental New York Barclay Hotel

II. Choose the correct variant:

1. You can contact Instant Service ...
 - A. twelve hours a day
 - B. twenty-four hours a day
 - C. in the hotel lobby next to the clock
 - D. every hour on the hour: at 6 o'clock, 7 o'clock, etc.
2. There is a variety of drinks and snacks ...
 - A. in the hotel's private bar
 - B. that are removed from your room every day
 - C. that you can have and pay with your room bill
 - D. that are automatically charged to your bank account
3. There is.....Internet access in your room.
 - A. fast
 - B. free
 - C. basic
 - D. wireless
4. If you want a coffee, you can ...
 - A. dial Instant Service
 - B. put money in a machine in your room
 - C. follow the directions to the nearest coffee bar
 - D. have it for free in the lobby early in the morning
5. To enter the Fitness Center you need ...
 - A. your room key card
 - B. to ask for a specific key
 - C. to be a guest on the third floor
 - D. to go between 6:00AM and 8:00PM
6. The in-room safe is ...
 - A. an alarm system that you can program
 - B. a box with a pin code to keep valuable things
 - C. a deposit box that you can get at the Reception Desk
 - D. a personalized four-digit pin code to enter each room
7. You can find that your room hasn't been cleaned yet if you come back at ...
 - A. 2:00 AM on a Friday
 - B. 2:00 PM on a Friday
 - C. 3:00 AM on a Sunday
 - D. 3:30 PM on a Sunday
8. If you need to clean your shoes ...
 - A. you'll find instructions in your closet
 - B. call Instant Service for instructions on how to

clean them

C. call Instant Service and they'll clean them for you in your room

D. call Instant Service and they'll collect the shoes from your room

9. The hotel offers a selection of films that you can watch ...

A. for free

B. for a daily amount of money

C. and pay for each film you watch

D. in the hotel's entertainment area

10. Which one is NOT TRUE? You should contact Instant Service if you need ...

A. to check out

B. fresh towels

C. to wake up early

D. to clean your shoes

Критерии оценивания

«отлично»	85-100% правильных ответов
«хорошо»	70-84% правильных ответов
«удовлетворительно»	50-69% правильных ответов
«неудовлетворительно»	0-49% правильных ответов

Лексико-грамматический тест

Цель Проверка усвоения пройденного лексического и грамматического материала

Проверяемые компетенции (код): ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 2, ОК 5, ОК 10

Тест 1:

1. Rearrange the words to make requests and offers.

5. name / I / your / Could / have / ? Could I have your name?
6. meet / at / like / to / I'd / 6.00 pm
7. Can / take / you / message / for / I / a /?
8. manager / I'd / to / speak / the / to / like
9. help / you / I / Can / ?
10. your / have / Can / passport / I / ?
11. a / I'd / room / like / double
12. me / tell / you / Could / number / my / room /?

2. Correct the sentences.

- 1) Are there Internet access? Is there Internet access?
- 2) There aren't a car park.
- 3) There's 300 rooms.
- 4) Is there any disabled facilities?
- 5) There are an exchange bureau.
- 6) Are there a minibar in the room?
- 7) There isn't any shops.
- 8) Is there any cloakrooms?

3. Make questions and short answers with do/does, don't/doesn't.

- 1) ...Do you have any luggage? Yes, I.....do.....
- 2)..... the hotel have a laundry? No, it.....
- 3)..... she want to book a room? Yes, she.....
- 4)..... you work in reception? No, I.....
- 5)..... he speak English? Yes, he.....
- 6)..... we have a parking space? Yes, you.....
- 7)..... she know the city? No, she.....
- 8)..... they have any children? Yes, they.....

4. Complete the sentences with prepositions of time: on, at, in, from ... to.

- 1) Is the bar open ...on....Sundays?
- 2) I work7.00 am4.00 pm.
- 3) The swimming pool closesthe evening.
- 4) We serve breakfast8.00 am..... 9.30 a.m. the weekend.
- 5) The new hotel opens two months.
- 6) The autumn season startsSeptember.

- 7) I'd like to book a table for three 3rd January.
8) Do you close Christmas?

3. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

«отлично»	85-100% правильных ответов
«хорошо»	70-84% правильных ответов
«удовлетворительно»	50-69% правильных ответов
«неудовлетворительно»	0-49% правильных ответов

Письмо

Цель общение (письменное) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы

Проверяемые компетенции (код): ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 2, ОК 5, ОК 9, ОК 10

Write her a letter of confirmation. Remember to:

- follow the structure of such letters
- mention the dates
- mention facilities that might interest the guests.

Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Отлично- «5» - Коммуникативная задача решена полностью, применение лексики адекватно коммуникативной задаче, грамматические ошибки либо отсутствуют, либо не препятствуют решению коммуникативной задачи.

Хорошо-«4» - Коммуникативная задача решена полностью, но понимание текста незначительно затруднено наличием грамматических и/или лексических ошибок.

Удовлетворительно-«3» - Коммуникативная задача решена, но понимание текста затруднено наличием грубых грамматических ошибок или неадекватным употреблением лексики.

Неудовлетворительно-«2» - Коммуникативная задача не решена ввиду большого количества лексико-грамматических ошибок или недостаточного объема текста.

Монологические и диалогические ответы

Цель представить устное сообщение на заданную тему

Проверяемые компетенции (код): ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 10

Работа с карточками по профессиональной тематике:

5. Role-play a receptionist-guest conversation (reserve a room for family with children).
6. Role-play a receptionist-guest conversation (reserve a room for newly-weds).
7. Role-play a receptionist-guest conversation (reserve a room for seniors by phone)
8. Make a reservation for businessmen by phone.
9. Act out the checking-in procedure following all the necessary formalities.

3. Критерии оценивания *(по 100-балльной системе оценивания):*

Отлично - «5» (85 – 100%)- Студент владеет широким спектром языковых средств, чтобы высказываться на устные темы, используя основные сложные предложения и конструкции. Студент поддерживает высокий уровень грамматики, допуская незначительное количество грамматических ошибок в пределах изученного материала, которые может сам исправить. Темп речи беглый, естественный. Студент демонстрирует освоенность всех изученных речевых моделей.

Хорошо - «4» (75 – 84%)- Студент владеет достаточными языковыми средствами, чтобы высказываться на устные темы, используя основные сложные предложения и конструкции. Студент достаточно хорошо владеет грамматикой, допуская 3-4 грамматические ошибки в пределах изученного материала, которые может сам исправить. Темп речи ровный, с небольшими паузами. Студент владеет основными речевыми моделями.

Удовлетворительно - «3» (50 – 74%) - Студент владеет ограниченными языковыми средствами, чтобы высказываться на устные темы, используя элементарные предложения и конструкции. Студент допускает достаточно много грамматических ошибок в пределах изученного материала, не препятствующих общему пониманию высказываемого. Темп речи невысокий, с большими паузами. Студент владеет элементарными речевыми моделями.

Неудовлетворительно - «2» (0 – 49%) - Студент не владеет достаточным уровнем языковых средств, чтобы высказываться на устные темы, используя элементарные предложения и конструкции. Студент допускает много грамматических ошибок в пределах изученного материала, препятствующих общему пониманию высказываемого. Темп речи невысокий, с большими паузами. Студент (не) владеет элементарными речевыми моделями.

**ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

**Форма проведения промежуточной аттестации - дифференцированный
зачет**

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Выбор гостиницы (виды и категории гостиниц).
2. Выбор номера (категории номеров, удобства и расценки).
3. Бронирование номера по телефону.
4. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан
5. Регистрация и размещение гостя.
6. Приём заказов на оказание услуг
7. Отъезд гостя, расчёт.

Критерии оценивания зачетной работы

Отлично- «5» (85 – 100%) - теоретическое содержание материала освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному.

Хорошо-«4» (75 – 84%) - теоретическое содержание материала освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Удовлетворительно-«3» (50 – 74%) - теоретическое содержание материала освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, содержат ошибки.

Неудовлетворительно-«2» (0 – 49%) - теоретическое содержание материала освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий.

Вариант №1
Задания типа А.

A1. Find the synonyms for (Подберите синонимы):

- | | |
|------------------|------------------------|
| 1. Luggage | a. round-trip ticket |
| 2. Return ticket | b. left-luggage office |
| 3. Journey | c. baggage |
| 4. Cloakroom | d. trip |

A2. Match the words and phrases in column A with those in column B
(Соотнесите слова в колонке с цифрами со словами в колонке с буквами):

- | | |
|------------------|----------------------|
| 1. room service | a. отправление |
| 2. travel agency | b. прибытие |
| 3. departure | c. бюро обслуживания |
| 4. book tickets | d. бюро путешествий |
| 5. arrival | e. купить билеты |

A3 Выберите правильный ответ: There are ___ for recreation, such as a swimming pool, a beach and the like.

- d) facilities b) hotels c) things d) varieties

A4 Выберите правильный ответ: Hospitality –

- a) враждебность b) дружелюбие c) гостеприимство d) радушие

A5 Выберите правильный ответ: Cabin –

- f) кабина b) коттедж c) сарай d) бунгало

A6 Выберите правильный перевод: Resident hotels –

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

A7 Выберите правильный ответ: _____ provides accomodation for people going to or coming from other countries by air.

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

A8 Выберите правильный ответ: Suite –

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

A9 Продолжите предложение: Guests with children are sometimes provided with

- e) bedrooms b) playrooms c) toilets d) toys

A10 Выберите правильное слово: Администратор

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

Задания типа В

B1. Put words in that order that the offer has turned out, as in an example. (Поставьте слова в том порядке, чтобы получилось предложение, как в примере.)

Example (Пример):

name / I / your / Could / have / ? Could I have your name?

1. meet / at / like / to / I'd / 6.00 pm
2. Can / take / you / message / for / I / a /?

3. manager / I'd / to / speak / the / to / like

4. a / I'd / room / like / double
5. me / tell / you / Could / number / my / room /?

B2. Translate the sentences from Russian into English (Переведите предложения с русского на английский):

1. Куда я могу отнести ваш багаж, сэр?
2. Вот мой билет и паспорт.
3. К сожалению, все билеты проданы на сегодня.
4. Как долго вы собираетесь оставаться в стране?
5. У вас есть вещи подлежащие декларированию?

Задания типа С

C1. Read and translate the text (Прочитайте и переведите текст)

BRITISH RESTAURANTS

When a man and a woman want to get to know each other better, they often go out to a restaurant together. After all, it's easier to talk in a quiet atmosphere with soft music, wine and good food. Most British families go to restaurants only on special occasions, like birthdays or wedding anniversaries. The restaurants' best customers are business people, who meet in them to talk business in a relaxed atmosphere away from the telephone. They can eat what they like because the company pays the bill.

For visitors to London, eating out can be fun. But if you want that special feeling of London, go to the Ritz in Piccadilly for tea any afternoon at about half past four. And you'll see that the prices are very high. Then you can try England's favourite food – fish and chips. Take it away and eat where you like — in the park, on the bus or while you walk down the street.

British restaurants have not always been famous for their good food. Too often, they offered only fried food and chips with everything. But now healthy food is in fashion.

C2. Answer the questions. (Ответьте на вопросы):

1. Where do the British men and women go when they want to get to know each other better?
2. When do British families go to a restaurant?
3. Why do businessmen prefer to go to restaurants?
4. Do the businessmen pay the bill?
5. Are the British restaurants famous for their food? 8. What is the Englishmen's favourite food and where can you eat it?
6. What do they often offer a customer?
7. What can you tell about the Ritz?
8. What is the Englishmen's favourite food and where can you eat it?
9. Is healthy food in fashion now?

Задание типа D

D1. Используя реплики под чертой, восстановите и запишите диалог, переведите его.

Диалог

- Here we are in London. I'm glad the trip is over.
 -
 - Only 3 days. I'd like to visit the British Museum, the National Gallery and Buckingham Palace.
 -
-
- Let me accompany you. I know the city well. I'll show you all interesting places in London.
 - How long are you planning to stay in London?

Вариант №2
Задания типа А.

A1. Find the synonyms for (Подберите синонимы):

- | | |
|---------------------|-------------------------|
| 1. A dining car | a. ticket office |
| 2. Booking-office | c. buffet car |
| 3. Timetable | d. travelling companion |
| 4. fellow-passenger | b. schedule |

A2. Match the words and phrases in column A with those in column B (Соотнесите слова в колонке с цифрами со словами в колонке с буквами):

- | | |
|-----------------------|-------------------------------|
| 1. leave on time | a. место у окна |
| 2. stay at the hotel | b. справочное бюро |
| 3. window seat | c. остановиться в отеле |
| 4. passport | d. отправляться по расписанию |
| 5. information office | e. паспорт |

A3 Выберите правильный ответ: What hotels are built along the roads?

- a) Luxury hotels b) Tourist cabins c) Motels d) Airport hotels

A4 Выберите правильный ответ: Catering –

- a) доставка b) общественное питание c) ресторанный бизнес d) обслуживание

A5 Выберите правильный ответ: Facilities –

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

A6 Продолжите предложение: Hotels can provide a wide range of _____.

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

A7 Выберите правильный ответ: Staff –

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

A8 Продолжите предложение: A room not used as a bedroom, where guests may read, watch television, is called

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

A9 Продолжите предложение: Guests with babies are usually provided with

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

A10 Выберите правильное слово: The hotels are often judged by the ___ of the room service they provide.

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

Задания типа В

B1. Put words in that order that the offer has turned out, as in an example. (Поставьте слова в том порядке, чтобы получилось предложение, как в примере.)

Example (Пример): lemon / you / like / ice / Would / and /? Would you like ice lemon?

1. smoke / in / Can / here / I /?
2. reservation / Shall / check / I / your /?
3. menu / I / a / have / Could /?
4. like / more / Would / some / you /?
5. Could / the / pool / I / swimming / use /?

B2. Translate the sentences from English into Russian (Переведите предложения с английского на русский):

1. I'm sorry I'm late. When did you arrive?

2. Excuse me, please, where's Platform six?
3. I'd like to book a single ticket.
4. Don't make a fuss, we have still a lot of time left
5. I'd like two tickets for the 7 o'clock train to Warsaw.

Задание типа С

C1 Read and translate the text. (Прочитайте и переведите текст).

AT A HOTEL

When I travel, I always put up at a hotel. I'm in the habit of booking rooms beforehand. Booking rooms beforehand is very convenient as rooms are expensive in England and cheap hotels are usually full up.

You'll find London hotels just the same as hotels in all large cities. As a rule you go into a large entrance-hall where visitors are constantly coming and going.

On arriving at a hotel you must first ask for the reception clerk and he or she will tell you, which is your room, which floor it is on, and will give you the key. Usually you don't get your keys without signing in at the hotel.

If staying at a hotel, you have to sign in at the desk, stating your name and address.

You give your luggage to the porter, who takes it up in the lift to your room.

After washing and changing in your room you can walk about the town. On returning before going to bed you can put your shoes outside the bedroom and the boot-boy will clean them.

C2. Squeeze instead of admissions, words in brackets. (Вставьте вместо пропусков, слова, данные в скобках.) (boot-boy, as a rule, put up, to sign in, luggage, very convenient, signing in, stating, outside, it, entrance-hall)

5. When I travel I always ... at a hotel.
6. Booking rooms beforehand is
7. ... you go into a large... .
8. Usually you don't get your keys without ... at the hotel.
9. If staying at a hotel you have ... at the desk, your name and address.
10. You give your ... to the porter, who takes ... up to your room.
11. You can put your shoes ... the bedroom and the ... will clean them.

Задание типа D

1. Используя реплики под чертой, восстановите и запишите диалог, переведите его.

Диалог

- Here we are in London. I'm glad the trip is over.
 -
 - Only 3 days. I'd like to visit the British Museum, the National Gallery and Buckingham Palace.
 -
-
- Let me accompany you. I know the city well. I'll show you all interesting places in London.
 - How long are you planning to stay in London?

Информационное обеспечение обучения:

Основные источники (печатные и электронные):

1. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие/Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. -256 с.
<http://znanium.com>
2. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса = English for the Hotel Industry: учеб. пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. –144 с. – [гриф ФИРО].
3. Войтик, Н. В. Английский язык для туризма и сервиса. English for Tourism and Service [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. В. Войтик. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 218 с.
<http://znanium.com>
4. Ёхина М. А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А.Ёхина. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Издательский центр «Академия», 2016. – 304 с.– [гриф ФИРО].
5. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с.
<http://znanium.com>
6. Профессиональный стандарт. Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 г. № 282н.

Дополнительные источники (печатные и электронные):

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.Ю.Арбузова. – 4-е изд., испр. -М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 224 с. 14
2. Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / И.М.Асанова, А.А.Жуков. - М. : Издательский центр «Академия», 2012. – 288 с.
3. Вакуленко Р.Я. Управление гостиничным предприятием: учеб. пособие / Р.Я.Вакуленко, Е.А.Кочкурова. - М. : Университетская книга; Логос, 2011. –320 с., в т.ч.
<http://znanium.com>
4. Гридин А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания : учеб. пособие для студ. проф. образования / А. Д. Гридин. – 2-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2013. – 224 с. – [гриф ФИРО].
5. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / С.В.Дусенко. – 3-е изд., стер. - М. : Издательский центр «Академия», 2013. – 224 с.
6. Корнеев Н.В. Технологии гостиничной деятельности: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.В.Корнеев, Ю.В. Корнеева . - М. : Издательский центр «Академия», 2015. – 288 с.
7. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с.
<http://znanium.com>
8. Павлова Н.В. Администратор гостиницы: учеб. пособие для студ. проф. образования / Н.В.Павлова. – 2-е изд., стереотипное. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 80 с. – [гриф ФИРО].
9. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Точка доступа:
<http://znanium.com/bookread2.php?book=400614>.

10. Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю. В. Шанаурина. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 264 с.
<http://znanium.com>
11. Шеламова Г.М. Деловая культура взаимодействия: учеб. пособие / Г.М.Шеламова. - 3-е изд., стер. - М. : Издательский центр «Академия», 2012. - 64 с.
12. Шеламова Г.М. Основы культуры профессионального общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. - 3-е изд., стер. -М. : Издательский центр «Академия», 2014. - 160 с. - [гриф ФИРО].
13. Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. - 7-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2014. - 192 с. - [гриф ФИРО].