

Одобрено ЦМК специальных дисциплин
торгового направления на заседании
31 августа 2018 г. Протокол № 1
Председатель ЦМК Н.И. Никитина

Разработчик Н.И. Никитина, преподаватель
высшей квалификационной категории

ПАСПОРТ
комплекса оценочных средств
учебной дисциплины
ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле
основной образовательной программы (ООП)
специальности среднего профессионального образования
43.02.14 Гостиничное дело
(базовая подготовка)

1. Паспорт комплекса оценочных средств

1.1 Общие положения

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен уметь:**

- Осуществлять планирование, деятельности службы гостиницы и взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса
- Определять цели деятельности структурного подразделения и пути их достижения
- Разрабатывать программы мероприятий по облегчению процесса адаптации сотрудников в гостинице
- Планировать величину качественных и количественных потребностей гостиницы в трудовых ресурсах

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся **должен знать:**

- Планирование: понятие, значение, формы, стадии, классификация. Роль планирования в деятельности структурного подразделения гостиничного предприятия. Виды планов.
- Адаптацию персонала: понятие, виды, основные мероприятия. Программа адаптации новых сотрудников. Испытательный срок
- Понятия: персонал, управление персоналом. Управление персоналом: цели, функции, принципы. Категории персонала гостиницы и требования, предъявляемые к нему. Человеческий фактор в гостиничной деятельности.
- Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.

2. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания, приобретенный практический опыт)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
Осуществлять планирование, деятельности службы гостиницы и взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса.	Практические задания, проектные задания, самостоятельная работа, тестирование
Определять цели деятельности структурного подразделения и пути их достижения	
Осуществлять планирование качественных и количественных потребностей гостиницы в трудовых ресурсах	
Осуществлять разработку программы мероприятий по облегчению процесса адаптации сотрудников в гостинице.	
Осуществлять организацию и координацию деятельности службы гостиницы, и взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	
Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности	
Выявлять и анализировать потребности и мотивы деятельности персонала структурного подразделения, разрабатывать рекомендации по мотивации к труду с учетом индивидуальных потребностей	
Знания:	
Планирование: понятие, значение, формы, стадии, классификация. Роль планирования в деятельности	Практические задания, проектные задания,

структурного подразделения гостиничного предприятия. Виды планов.	тестирование, вопросы для самоконтроля
Адаптация персонала: понятие, виды, основные мероприятия. Программа адаптации новых сотрудников. Испытательный срок.	
Понятия: персонал, управление персоналом. Управление персоналом: цели, функции, принципы. Категории персонала гостиницы и требования, предъявляемые к нему.	
Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.	
Кадровое планирование: сущность, цели и задачи. Определение потребности в персонале. Нормирование, учет, определение потребности, расходы на персонал	
Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий. Сущность делегирования.	
Организация труда: цели, задачи, принципы. Разделение труда в гостиничных предприятиях: формы и виды. Сущность и виды нормирования труда.	
Организационные структуры управления: понятие, принципы построения, требования, предъявляемые к ним.	
Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса.	
Методы управления: классификацию, особенности воздействия на персонал экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных	
Лидерство и власть. Понятие и природа лидерства. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения. Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления.	

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой.

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
91-100	5	Отлично
76-90	4	Хорошо

60-75	3	Удовлетворительно
Менее 60	2	Не удовлетворительно

3. Типовые задания для оценки усвоения учебной дисциплины

Задание 1: проверочная работа

Проверяемые результаты обучения: тема «Школы управления»

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: выполняется на занятии в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 20 мин.

Текст задания: выберите правильный ответ.

1. Указать соответствие между школой управления и её основателем, например 1-2

Школа	Основатель
1. Школа человеческих отношений	1. Ф. Тейлор
2. Количественная школа	2. Без основателя
3. Административная школа управления	3. Э. Мэйо, М. Фоллет
4. Школа поведенческих наук	4. А. Файоль
5. Теория «7 С»	5. Самуэльсон
6. Школа научного управления	6. Д. Мак-Грегори, Ф. Герцберг

2. Указать соответствие между научной работой и её автором, например 1-2

Научная работа	Автор
1. 12 принципов производительности	1. Ф. Тейлор
2. Общее и промышленное управление	2. А. Маслоу
3. Управление фабрикой	3. Э. Мэйо, М. Фоллет
4. Пирамида потребностей	4. А. Файоль
5. Принципы научного менеджмента	5. Г. Эмерсон

3. Указать 4 принципа управления, одинаковых для теории Ф. Тейлора и теории Г. Эмерсона, например 1-2

4. Указать соответствие между термином и его определением (по А. Файолю), например 1-2

Термин	Определение
1. власть	1. право принятия решений принадлежит высшим уровням управления
2. дисциплина	2. нет
3. иерархия	3. выполнение соглашений между фирмой и работником
4. централизация	4. право отдавать приказы
5. специализация	5. соподчинённость от низшего к высшему

5. Указать номера лишних элементов по теории «7 С»:

1. структура
2. специализация
3. стиль
4. строгая иерархия
5. стратегия
6. самооценка
7. состав персонала

Задание 2: тест

Проверяемые результаты обучения: тема «Системный и ситуационный подходы в управлении»

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: выполняется на занятии в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 5 мин.

Текст задания: выберите правильный ответ.

1 вариант

1. Укажите **правильный** ответ

«Синтетический подход» к управлению:

1. основан на личности человека
2. основан на администрировании
3. основан на взгляде на управление как на многоплановое комплексное и изменяющееся явление

2. Укажите **правильный** ответ

«Системный эффект» - это:

1. целое всегда качественно отличается от составляющих его частей
2. учёт в управленческой деятельности множества факторов, оказывающих влияние на организацию
3. многомерность организации

3. Укажите **правильный** ответ

«Системный подход» - это:

1. целое, состоящее из взаимосвязанных частей
2. способ мышления менеджеров по отношению к организации и управлению
3. учёт внешней и внутренней среды организации

4. Укажите **неправильный** ответ

Закрытая система:

1. приспосабливается к изменениям внешней среды
2. имеет фиксированные границы
3. не зависима от окружающей среды

5. Укажите **правильный** ответ

«Ситуация» - это:

1. одна из составляющих системы
2. состоящее из взаимосвязанных частей целое
3. набор обстоятельств, влияющих на организацию в определенный момент

2 вариант

1. . Укажите **правильный** ответ

«Системный подход»:

1. основан на личности человека
2. рассматривает организацию как многоплановое явление, связывающие в единое целое ресурсы и процессы, протекающие в организации и вне её
3. основан на администрировании

2. Укажите **неправильный** ответ

Системный подход:

1. многомерность организации
2. учёт в управленческой деятельности множества факторов, оказывающих влияние на организацию
3. разносторонность личности руководителя

3. Укажите **правильный** ответ

«Система» - это:

1. целое, состоящее из взаимосвязанных частей
2. способ мышления менеджеров по отношению к организации и управлению

3. совокупность внутренних и внешних факторов, влияющих на организацию
4. Укажите **неправильный** ответ
- Открытая система:
1. взаимодействует с внешней средой
 2. имеет жесткие фиксированные границы
 3. приспосабливается к изменениям во внешней среде

5. Укажите **правильный** ответ

«Ситуация» - это:

1. некое целое, состоящее из взаимосвязанных частей
2. набор обстоятельств, влияющих на организацию в определенный момент
3. один из элементов системы

Задание 3: тест

Проверяемые результаты обучения: тема «Менеджмент в России. Зарубежный опыт управления»

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: выполняется на занятии в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 5 мин.

Текст задания: выберите правильный ответ.

1 вариант

1. Укажите **правильный** ответ

Американский менеджмент имеет:

1. жёсткую структуру управления
4. гибкую структуру управления
5. нестандартную структуру управления

2. Укажите **правильный** ответ

Японский менеджмент:

1. ориентирован на личность
2. ориентирован на коллектив
3. ориентирован на государство

3. Укажите **правильный** ответ

В американском менеджменте:

1. деловая карьера зависит от возраста
2. деловая карьера зависит от стажа работы
3. деловая карьера зависит от личных результатов

4. Укажите **неправильный** ответ

Концепции маркетинга в РФ:

1. концепция адаптации западной теории
2. концепция копирования западной теории
3. концепция отвержения западной теории

5. Укажите **неправильный** ответ

Эффективность работы руководителя зависит от:

1. уровня заработной платы
2. компетентности
3. квалификации

6. Укажите **неправильный** ответ

Эффективность работы менеджера зависит от:

1. умения организовывать совместную работу
2. чувства юмора
3. способности налаживать человеческие отношения

2 вариант

1. Укажите **неправильный** ответ

Японский менеджмент имеет:

1. жёсткую структуру управления
2. гибкую структуру управления
3. нестандартную структуру управления

2. Укажите **правильный** ответ

Американский менеджмент:

1. ориентирован на личность
2. ориентирован на коллектив
3. ориентирован на государство

3. Укажите **неправильный** ответ

В японском менеджменте:

1. деловая карьера зависит от возраста
2. деловая карьера зависит от стажа работы
3. деловая карьера зависит от личных результатов

4. Укажите **неправильный** ответ

Концепции маркетинга в РФ:

1. концепция адаптации западной теории
2. концепция копирования западной теории
3. концепция отвержения западной теории

5. Укажите **неправильный** ответ

Эффективность работы руководителя зависит от:

1. умения прогнозировать обстановку
2. умения распоряжаться своим рабочим временем
3. уровня заработной платы

6. Укажите **неправильный** ответ

Эффективность работы менеджера зависит от:

1. чувства юмора
2. коммуникативных умений
3. способности налаживать человеческие отношения

Задание 4: тест

Проверяемые результаты обучения: тема «Понятие и сущность управления. Основные категории менеджмента»

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: выполняется на занятии в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

Текст задания: выберите правильный ответ.

1 вариант

1. Управление -

1. последовательное выполнение управленческих функций
2. процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для достижения целей организации
3. желаемый результат, который стремится достичь организация
4. предписанная работа, которая должна быть выполнена заранее, установленным способом и методом

2. Как наука менеджмент представляет собой:

1. практику выполнения работы по управлению и руководству
2. область человеческих знаний, имеющая предмет изучения, свои закономерности, принципы, методы, возникновение проблемной ситуации и пути их решения
3. способ управления, руководства, организации и контроля

4. предписанную работу, которая должна быть выполнена заранее, установленным способом и методом
3. Укажите **неправильный** ответ
Менеджмент может рассматриваться как:
 1. управленческий персонал
 2. совокупность объекта и субъекта управления
 3. искусство
 4. процесс
4. Укажите **неправильный** ответ
Основой менеджмента являются:
 1. готовность к риску
 2. повышение производительности труда
 3. готовность к технологическим нововведениям
 4. повышение эффективности производства
5. Напишите определения следующим категориям менеджмента:
 - Субъект управления
 - Внутренняя среда
 - Цели

2 вариант

1. Предметом труда в управлении является:
 1. информация
 2. управленческое решение
 3. планирование
 4. организация
2. Как управленческий персонал менеджмент представляет собой:
 1. сотрудники, определяющие вид и построение задач
 2. практику выполнения работы по управлению и руководству
 3. весь штат работников
 4. способ управления, руководства, организации и контроля
3. Выберите пропущенное слово:
Менеджмент – профессионально осуществляемое управление коммерческой организацией в любой сфере хозяйственной деятельности путём рационального использования

 1. всех видов оборудования
 2. всех видов труда работников
 3. всех видов ресурсов
 4. всех видов сырья

4. Как процесс менеджмент представляет собой:
 1. практику выполнения работы по управлению и руководству
 2. область человеческих знаний, имеющая предмет изучения, свои закономерности, принципы, методы, возникновение проблемной ситуации и пути их решения
 3. способ управления, руководства, организации и контроля
 4. предписанную работу, которая должна быть выполнена заранее, установленным способом и методом
 5. Напишите определения следующим категориям менеджмента:
 - Объект управления
 - Менеджмент
 - Задачи менеджмента

3 вариант

1. Выберите пропущенное слово:

Менеджмент – профессионально осуществляемое управление коммерческой организацией в любой сфере деятельности путём рационального использования всех видов ресурсов.

1. производственной
2. торговой
3. финансовой
4. хозяйственной

2. Укажите **неправильный** ответ

Цикл управления включает в себя последовательное выполнение управленческих функций:

1. Планирование
2. Организация
3. Ревизия
4. Контроль

3. Продуктом труда в управлении является:

1. информация
2. управленческое решение
3. повышение эффективности производства
4. прибыль

4. Как искусство менеджмент представляет собой:

1. практику выполнения работы по управлению и руководству
2. область человеческих знаний, имеющая предмет изучения, свои закономерности, принципы, методы, возникновение проблемной ситуации и пути их решения
3. способ управления, руководства, организации и контроля
4. предписанную работу, которая должна быть выполнена заранее, установленным способом и методом

5. Напишите определения следующим категориям менеджмента:

- Система управления
- Обратная связь
- Внешняя среда

4 вариант

1. Укажите **неправильный** ответ

Менеджмент может рассматриваться как:

1. наука
2. техника
3. искусство
4. процесс

2. Укажите **неправильный** ответ

Основой менеджмента являются:

1. оптимальное использование ресурсов
2. адаптация к требованиям окружающей среды;
3. стремление к увеличению численности управленческого персонала
4. стремление к переменам, готовность к риску и технологическим нововведениям

3. Цель управления -

1. желаемый результат, который стремиться достичь организация
2. последовательное выполнение управленческих функций
3. повышение эффективности производства, роста производительности труда
4. организовать дело таким образом, чтобы поставленные цели могли быть достигнуты при меняющихся условиях и ситуациях наиболее эффективно

4. Как аппарат управления менеджмент представляет собой:

1. практику выполнения работы по управлению и руководству
2. орган управления, обеспечивающий механизм управления
3. способ управления, руководства, организации и контроля

4. предписанную работу, которая должна быть выполнена заранее, установленным способом и методом
5. Напишите определения следующим категориям менеджмента:
 - Прямая связь
 - Организация
 - Менеджмент

Задание 5: тест

Проверяемые результаты обучения: тема «Организация»

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: выполняется на занятии в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 5 мин.

Текст задания: выберите правильный ответ.

1 вариант

1. Укажите **неправильный** ответ

По форме собственности организация может быть:

1. государственная
2. муниципальная
3. акционерная

2. Укажите **неправильный** ответ

По организационно – правовой форме организация может быть:

1. коммерческая
2. некоммерческая
3. общественная

3. Укажите **правильный** ответ

Какова цель жизненного цикла **рождения** организации:

1. жестко закрепиться на рынке
2. привлечение максимального количества потребителей
3. завоевание новых сегментов рынка

4. Укажите **неправильный** ответ

Какова цель жизненного цикла **зрелости** организации:

1. проведение агрессивной рекламной компании
2. привлечение максимального количества потребителей
3. завоевание новых сегментов рынка

5. Укажите **неправильный** ответ

Каковы основные признаки организации:

1. Наличие общего руководства
2. Постоянный штат сотрудников
3. Постоянный адрес

6. Укажите **неправильный** ответ

Внутренняя среда организации включает в себя:

1. организационная структура
2. капитал
3. технологии

7. Укажите **неправильный** ответ

Внешняя среда **прямого** воздействия включает в себя:

1. коммунальные службы
2. государственные органы власти
3. отдел кадров

2 вариант

1. Укажите **неправильный** ответ

По форме собственности организация может быть:

1. кооперативная
2. муниципальная
3. государственная

2. Укажите **неправильный** ответ

По отраслевому признаку организация может быть:

1. лёгкая промышленность
2. тяжёлая промышленность
3. торговая промышленность

3. Укажите **правильный** ответ

Какова цель жизненного цикла **детства** организации:

1. жестко закрепиться на рынке
2. привлечение максимального количества потребителей
3. завоевание новых сегментов рынка

4. Укажите **неправильный** ответ

Какова цель жизненного цикла **зрелости** организации:

1. поддержка имиджа
2. привлечение максимального количества потребителей
3. проведение агрессивной рекламной кампании

5. Укажите **неправильный** ответ

Каковы основные признаки организации:

1. Наличие общих целей
2. Постоянный штат сотрудников
3. Наличие общих доходов

6. Укажите **неправильный** ответ

Внутренняя среда организации включает в себя:

1. персонал
2. капитал
3. технологии

7. Укажите **неправильный** ответ

Внешняя среда **прямого** воздействия включает в себя:

1. потребители
2. поставщики
3. руководители

3 вариант

1. Укажите **неправильный** ответ

По форме собственности организация может быть:

1. государственная
2. личная
3. муниципальная

2. Укажите **неправильный** ответ

По масштабу производство может быть:

1. индивидуальное
2. серийное
3. массовое

3. Укажите **правильный** ответ

Какова цель жизненного цикла **зрелости** организации:

1. жестко закрепиться на рынке
2. привлечение максимального количества потребителей
3. завоевание новых сегментов рынка

4. Укажите **правильный** ответ

Какова цель жизненного цикла **старения** организации:

1. проведение агрессивной рекламной компании
2. вернуть завоеванные позиции на рынке
3. поиск новых методов для привлечения клиентов

5. Укажите **неправильный** ответ

Каковы основные признаки организации:

1. Наличие государственной регистрации
2. Постоянный штат сотрудников
3. Наличие регистрации в СЭС

6. Укажите **неправильный** ответ

Внутренняя среда организации включает в себя:

1. персонал
2. цели
3. технологии

7. Укажите **неправильный** ответ

Внешняя среда **прямого** воздействия включает в себя:

1. конкуренты
2. инвесторы
3. кредиторы

4 вариант

1. Укажите **неправильный** ответ

По форме собственности организация может быть:

1. государственная
2. муниципальная
3. общественная

2. Укажите **неправильный** ответ

По времени функционирования организация может быть:

1. сезонная
2. временно действующая
3. постоянно действующая

3. Укажите **правильный** ответ

Какова цель жизненного цикла **старения** организации:

1. поиск новых методов для привлечения клиентов
2. привлечение максимального количества потребителей
3. завоевание новых сегментов рынка

4. Укажите **правильный** ответ

Какова цель жизненного цикла **возрождения** организации:

1. проведение агрессивной рекламной компании
2. вернуть завоеванные позиции на рынке
3. поиск новых методов для привлечения клиентов

5. Укажите **неправильный** ответ

Внешняя среда **косвенного** воздействия включает в себя:

1. социально – культурные факторы
2. средства массовой информации
3. политические факторы

6. Укажите **неправильный** ответ

Внутренняя среда организации включает в себя:

1. здания
2. цели
3. персонал

7. Укажите **неправильный** ответ

Внешняя среда **прямого** воздействия включает в себя:

1. средства массовой информации
2. инспектирующие органы
3. средства массовой защиты

Задание 6: тест

Проверяемые результаты обучения: тема «Функции планирования»

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: выполняется на занятии в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

Текст задания: выберите правильный ответ.

1 вариант

1. Укажите **правильный** ответ

Тактика:

1. чего хотим
6. каким путём идём
7. куда идём

2. Укажите **правильный** ответ

Миссия:

1. основная общая цель организации
2. основное направление деятельности организации
3. тип поведения организации

3. Укажите **неправильный** ответ

Функции управления:

1. планирование
2. организация
3. координирование

4. Укажите **правильный** ответ

Планирование:

1. вид управленческой деятельности, связанный с составлением планов
2. поддержание устойчивости работы организации
3. развитие организации во времени

5. Укажите **неправильный** ответ

Виды планов:

1. стратегические
2. экономические
3. тактические

6. Укажите **правильный** ответ

Политика фирмы:

4. порядок действий
5. способности налаживать человеческие отношения
6. общее руководство для действий и принятия решений

7. Укажите **правильный** ответ

Внутрифирменное планирование:

1. стратегическое + финансовое планирование
2. тактическое + оперативное планирование
3. стратегическое + тактическое планирование

2 вариант

1. Укажите **правильный** ответ

Стратегия:

1. чего хотим
 2. каким путём идём
 3. куда идём
2. Укажите **правильный** ответ
- Функции управления:
1. общее руководство для действий и принятия решений
 2. виды управленческого труда, связанные с воздействием на управляемый объект
 3. поддержание устойчивости работы организации
3. Укажите **правильный** ответ
- План:
1. социально – экономическая модель будущего состояния организации
 2. вид управленческой деятельности, связанный с составлением планов
 3. основное направление деятельности организации
4. Укажите **неправильный** ответ
- Виды планов:
1. стратегические
 2. экологические
 3. тактические
5. Укажите **правильный** ответ
- Бизнес – план составляют:
1. на стадии закрытия предприятия
 2. на время кризиса
 3. на стадии открытия предприятия
6. Укажите **правильный** ответ
- Правило (процедура):
1. порядок действий, которые следует предпринять в конкретной ситуации
 2. тип поведения организации
 3. политика фирмы
7. Укажите **неправильный** ответ
- Функции управления:
1. мотивация
 2. координация
 3. контроль

Задание 7: тест

Проверяемые результаты обучения: тема «Организационные структуры управления»

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: выполняется на занятии в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 5 мин.

Текст задания: выберите правильный ответ.

1 вариант

1. Укажите **правильный** ответ
- Организационные структуры управления:
1. совокупность всех управляющих субъектов организации
 8. совокупность всех объектов управления
 9. совокупность управленческих звеньев, расположенных в строгой соподчинённости, обеспечивающая взаимосвязь между управляющей и управляемой подсистемами.
2. Укажите **правильный** ответ
- Прямые связи:
1. воздействие субъектов на объекты при помощи приказов, распоряжений и т.д.

2. реакция объектов на воздействие субъектов в виде конкретных действий или противодействий
3. взаимосвязь между управляющей и управляемой подсистемами
3. Укажите **неправильный** ответ
Основными элементами управляющей подсистемы являются:
 1. уровень управления
 2. прямые и обратные связи
 3. звено управления
4. Укажите **правильный** ответ
Горизонтальные связи:
 1. совокупность звеньев одной ступени
 2. взаимодействия между звеньями одного уровня
 3. взаимодействия между звеньями разных уровней
5. Укажите **правильный** ответ
Виды организационных систем управления:
 1. горизонтальная
 2. линейная
 3. вертикальная

2 вариант

1. Укажите **неправильный** ответ
Организационные структуры управления включают в себя:
 1. управляемую подсистему
 2. объекты и субъекты управления
 3. управляющую подсистему
2. Укажите **правильный** ответ
Управляемая подсистема:
 1. совокупность всех управляющих субъектов организации
 2. совокупность всех объектов управления
 3. совокупность управленческих звеньев, расположенных в строгой соподчинённости, обеспечивающая взаимосвязь между управляющей и управляемой подсистемами.
3. Укажите **неправильный** ответ
Основными элементами управляющей подсистемы являются:
 1. вертикальные связи
 2. прямые и обратные связи
 3. горизонтальные связи
4. Укажите **правильный** ответ
Вертикальные связи:
 1. совокупность звеньев одной ступени
 2. взаимодействия между звеньями одного уровня
 3. взаимодействия между звеньями разных уровней
5. Укажите **неправильный** ответ
Виды организационных систем управления:
 1. горизонтальная
 2. линейная
 3. функциональная

3 вариант

1. Укажите **правильный** ответ
Организационные структуры управления:
 1. совокупность всех управляющих субъектов организации

2. совокупность управленческих звеньев, расположенных в строгой соподчинённости, обеспечивающая взаимосвязь между управляющей и управляемой подсистемами.
3. совокупность всех объектов управления

2. Укажите **правильный** ответ

Обратные связи:

1. воздействие субъектов на объекты при помощи приказов, распоряжений и т.д.
2. реакция объектов на воздействие субъектов в виде конкретных действий или противодействий
3. взаимосвязь между управляющей и управляемой подсистемами

3. Укажите **неправильный** ответ

Звено управления:

1. уровень управления
2. структурное подразделение, выполняющее функции управления или часть этих функций.
3. менеджеры, выполняющие функции управления или часть этих функций.

4. Укажите **неправильный** ответ

Виды организационных систем управления:

1. горизонтальная
2. линейно - функциональная
3. функциональная

5. Укажите **правильный** ответ

Совокупность всех объектов управления:

1. управляемая подсистема
2. управляющая подсистема
3. функциональная система

4 вариант

1. Укажите **неправильный** ответ

Организационные структуры управления включают в себя:

1. прямые связи
2. обратные связи
3. персональные связи

2. Укажите **правильный** ответ

Управляющая подсистема:

1. совокупность всех управляющих субъектов организации
2. совокупность всех объектов управления
3. совокупность управленческих звеньев, расположенных в строгой соподчинённости, обеспечивающая взаимосвязь между управляющей и управляемой подсистемами.

3. Укажите **правильный** ответ

Уровень управления:

1. взаимодействия между звеньями разных уровней
2. совокупность звеньев одной ступени
3. взаимодействия между звеньями одного уровня

4. Укажите **неправильный** ответ

Виды организационных систем управления:

1. матричная
2. линейная
3. вертикальная

5. Укажите **правильный** ответ

Совокупность всех субъектов управления:

1. управляемая подсистема
2. управляющая подсистема
3. уровень управления

Задание 8: тест

Проверяемые результаты обучения: тема «Функция мотивации»

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: выполняется на занятии в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 5 мин.

Текст задания: выберите правильный ответ.

1 вариант

1. Укажите **правильный** ответ

Мотивация - это:

1. выбор альтернативы
2. стимул
3. процесс побуждения человека к деятельности

2. Укажите **правильный** ответ

Вознаграждение:

1. ощущение человеком недостатка чего - либо
2. всё то, что человек считает ценным для себя
3. результат труда

3. Укажите **правильный** ответ

На чём основаны содержательные теории мотивации:

1. на изучении потребностей, которые побуждают людей действовать
2. на изучении поведения людей с учётом их восприятия и ожидания
3. на вознаграждении

4. Укажите **правильный** ответ

Ожидание:

1. предполагаемая степень относительного удовлетворения
2. ощущение человеком недостатка чего - либо
3. оценка данной личностью вероятности определённого события

5. Укажите **правильный** ответ

Потребность власти:

1. тирания
2. желание воздействовать на других людей
3. деспотизм

2 вариант

1. Укажите **правильный** ответ

Потребность:

1. предполагаемая степень относительного удовлетворения
2. ощущение человеком недостатка чего - либо
3. желание воздействовать на других людей

2. Укажите **правильный** ответ

Стимул:

1. рычаги воздействия на человека
2. процесс побуждения человека к деятельности
3. всё то, что человек считает ценным для себя

3. Укажите **правильный** ответ

На чём основаны процессуальные теории мотивации:

1. на изучении потребностей, которые побуждают людей действовать
2. на вознаграждении
3. на изучении поведения людей с учётом их восприятия и ожидания

4. Укажите **правильный** ответ

Валентность:

1. оценка данной личностью вероятности определённого события
2. предполагаемая степень относительного удовлетворения, возникающая при получении определённого вознаграждения
3. всё то, что человек считает ценным для себя

5. Укажите **правильный** ответ

Потребность успеха:

1. удовлетворение от результатов работы
2. желание всем нравиться
3. желание быть лидером

Задание 9: тест

Проверяемые результаты обучения: тема «Функция контроля»

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: выполняется на занятии в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

Текст задания: выберите правильный ответ.

1 вариант

1. Укажите **правильный** ответ

Контроль - это:

1. оценка вероятности определённого события
2. процесс побуждения человека к деятельности
3. процесс обеспечения достижения организацией поставленных целей

2. Укажите **правильный** ответ

Объекты контроля:

1. предприятия и структурные подразделения
2. всё то, что контролируется
3. оба ответа верны

3. Укажите **правильный** ответ

Государственный контроль проверяет:

1. соблюдение законов и правовых норм
2. бухгалтерскую деятельность
3. производственную деятельность

4. Укажите **правильный** ответ

Аудиторский контроль проверяет:

1. соблюдение санитарных норм и правил
2. бухгалтерскую деятельность
3. эффективность маркетинговых мероприятий

5. Укажите **правильный** ответ

Предварительный контроль осуществляется:

1. в процессе производственной деятельности
2. после фактического завершения работы
3. до фактического начала работ

6. Укажите **неправильный** ответ

Средства контроля:

1. мониторинг
2. учёт и анализ
3. суммирование

7. Укажите **неправильный** ответ

Этапы контроля:

1. выработка критериев
2. оценка вероятности определённого события

3. оценка результатов

2 вариант

1. Укажите **неправильный** ответ

С какими науками тесно связан контроль:

1. маркетинг
2. бухгалтерский учёт
3. экономический анализ

2. Укажите **правильный** ответ

Субъект контроля:

1. внутренние и внешние органы контроля
2. все те, кто проводит контроль
3. оба ответа верны

3. Укажите **правильный** ответ

Банковский контроль проверяет:

1. бухгалтерскую деятельность
2. целевое расходование кредитных средств
3. производственную деятельность

4. Укажите **правильный** ответ

Маркетинговый контроль проверяет:

1. эффективность маркетинговых мероприятий
2. соблюдение законов
3. нет ответа

5. Укажите **неправильный** ответ

По периодам проведения контроль может быть:

1. тактический
2. экономический
3. стратегический

6. Укажите **правильный** ответ

Текущий контроль осуществляется:

1. в виде контроля работы подчинённых
2. в процессе производственной деятельности
3. оба ответа верны

7. Укажите **правильный** ответ

Эффективный контроль должен быть:

1. хрупким
2. гибким
3. эластичным

Задание 10: тест

Проверяемые результаты обучения: тема «Принципы и методы управления»

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: выполняется на занятии в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 5 мин.

Текст задания: выберите правильный ответ.

1 вариант

1. Укажите **правильный** ответ

Принципы управления - это:

1. вертикальное разделение управленческого труда
2. составленная программа действий

3. руководящие правила, определяющие основные требования к системе, структуре и организации управления

2. Укажите **неправильный** ответ

Принципы управления:

1. экономичность
2. компетентность
3. стимулирование

3. Укажите **правильный** ответ

Целенаправленность:

1. мотивация трудовой деятельности на основе использования материальных и моральных стимулов
2. чёткая постановка целей перед каждым объектом управления
3. составленная программа действий, её реализация

4. Укажите **правильный** ответ

Компетентность:

1. способы воздействия субъекта на объект
2. взаимодействия между звеньями разных уровней
3. знание менеджером объекта управления

5. Укажите **правильный** ответ

Иерархичность:

1. вертикальное разделение управленческого труда, т. е. выделение уровней управления и подчинения низших уровней высшим
2. определение главного органа управления
3. определение низшего звена управления

2 вариант

1. Укажите **неправильный** ответ

Принципы управления:

1. целенаправленность
2. комплексность
3. планомерность

2. Укажите **правильный** ответ

Методы управления:

1. способы воздействия субъекта управления на управляемый объект для достижения поставленных целей
2. мотивация трудовой деятельности
3. совокупность управленческих звеньев

3. Укажите **правильный** ответ

Планомерность:

1. вертикальное разделение управленческого труда
2. все виды планирования
3. составленная программа действий, её реализация

4. Укажите **правильный** ответ

Стимулирование:

1. способы воздействия субъекта на объект
2. мотивация трудовой деятельности на основе использования материальных и моральных стимулов
3. чёткая постановка целей перед каждым объектом управления

5. Укажите **правильный** ответ

Методы управления:

1. экономические
2. правовые

3. функциональные

Задание 11: тест

Проверяемые результаты обучения: тема «Управленческие решения»

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: выполняется на занятии в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 5 мин.

Текст задания: выберите правильный ответ.

1 вариант

1. Укажите **неправильный** ответ

Решение - это:

1. выбор альтернативы
2. составленная программа действий
3. продукт управленческого труда

2. Укажите **правильный** ответ

Общие решения:

1. затрагивают отдельные вопросы
2. затрагивают систему в целом
3. принимаются коллегиально

3. Укажите **правильный** ответ

Стандартные решения:

1. принимаются в повторяющихся ситуациях
2. принимаются в неординарных ситуациях
3. принимаются единолично

4. Укажите **правильный** ответ

Фаза подготовки управленческого решения включает:

1. определение способов воздействия субъекта на объект
2. определение взаимодействия между звеньями разных уровней
3. анализ исходной ситуации

5. Укажите **правильный** ответ

Операция:

1. законченное действие
2. порядок выполнения действий
3. процедура выполнения решения

2 вариант

1. Укажите **правильный** ответ

Частные решения:

1. затрагивают личные вопросы
2. затрагивают общие вопросы
3. затрагивают отдельные вопросы

2. Укажите **правильный** ответ

Коллегиальные решения:

1. принимает руководитель
2. принимает группа специалистов
3. принимает весь коллектив

3. Укажите **неправильный** ответ

Фаза подготовки управленческого решения включает:

1. определение исполнителя
2. уяснение проблемы
3. анализ исходной ситуации

4. постановка задачи
 5. разработка вариантов решения
 4. Укажите **неправильный** ответ
- Фаза принятия решения включает:
1. анализ предлагаемых вариантов
 2. организация выполнения
 3. выбор оптимального варианта
5. Укажите **правильный** ответ
- Процедура:
1. законченное действие
 2. незаконченное действие
 3. набор операций

Задание 12: тест

Проверяемые результаты обучения: тема «Методы принятия управленческих решений»

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: выполняется на занятии в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 5 мин.

Текст задания: выберите правильный ответ.

1 вариант

1. Укажите **неправильный** ответ

Методы управления:

1. математическое моделирование
2. статистическое программирование
3. метод экспертных оценок
4. метод мозгового штурма
5. теория игр

2. Укажите **правильный** ответ

Метод экспертных оценок применяют в тех случаях, когда:

1. исследуются сложные вопросы лицами, обладающими специальными знаниями и опытом
2. имеется минимум информации о решаемой проблеме и установлены сжатые сроки для её решения
3. управленческое решение принимается на основе обширной цифровой информации

3. Укажите **правильный** ответ

Метод Дельфы - это:

1. японская кольцевая система
2. многоуровневое анкетирование
3. метод прогнозирования

4. Укажите **неправильный** ответ

Вектор предпочтений определяют, используя следующие принципы:

1. принцип большинства
2. принцип меньшинства
3. принцип диктатора

5. Укажите **правильный** ответ

Дельфийский оракул - это:

1. божество
2. предсказатель
3. управляющий храмом

2 вариант

1. Укажите **правильный** ответ

Математическое моделирование применяют в тех случаях, когда:

1. информация не подлежит формализации
2. имеется минимум информации о решаемой проблеме и установлены сжатые сроки для её решения
3. управленческое решение принимается на основе обширной цифровой информации

2. Укажите **правильный** ответ

Метод мозгового штурма применяют в тех случаях, когда:

1. моделируют воздействие принятого решения на конкурентов
2. исследуются сложные вопросы лицами, обладающими специальными знаниями и опытом
3. имеется минимум информации о решаемой проблеме и установлены сжатые сроки для её решения

3. Укажите **правильный** ответ

Японская кольцевая система «кингисё» - это:

1. обсуждаемый проект решения
2. использование матрицы предпочтений
3. один из методов прогнозирования

4. Укажите **неправильный** ответ

Вектор предпочтений определяют, используя следующие принципы:

1. принцип Курно
2. принцип Эдисона
3. принцип Парето

5. Укажите **неправильный** ответ

Эвристический подход - это:

1. воображение
2. интуиция
3. вероятный сценарий

Задание 13: тест

Проверяемые результаты обучения: тема «Стили принятия управленческих решений»

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: выполняется на занятии в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 5 мин.

Текст задания: выберите правильный ответ.

1 вариант

1. Укажите **правильный** ответ

Стили управления зависят:

1. от конкретной ситуации
2. от личности руководителя
3. от вариантности решений

2. Укажите **правильный** ответ

Рациональные решения:

1. исследуются экспертами, обладающими специальными знаниями и опытом
2. имеется минимум информации о решаемой проблеме и установлены сжатые сроки для её решения
3. обусловлены знаниями или накопленным опытом руководителя

3. Укажите **правильный** ответ

Импульсивные решения свойственны:

1. людям, у которых процесс выдвижения гипотез преобладает над действиями по их проверке
2. людям, которые критично оценивают гипотезы и неоднократно их проверяют
3. осторожным людям

4. Укажите **правильный** ответ

Рискованные решения:

1. свойственны людям, у которых процесс выдвижения гипотез преобладает над действиями по их проверке
 2. свойственны уравновешенным людям
 3. напоминают импульсивные, но больше внимания уделяется обоснованию гипотезы
5. Укажите **правильный** ответ

Иерархия в принятии решения - это:

1. решения, передаваемые непосредственно от руководителя
2. делегирование полномочий на тот уровень, который непосредственно участвует в реализации принятого решения
3. решения, передаваемые от одного к другому

2 вариант

1. Укажите **правильный** ответ

Интуитивные решения основаны:

1. на просто выборе
2. на основе знаний о том, что случилось в сходных ситуациях
3. на основе обширной цифровой информации

2. Укажите **правильный** ответ

Решения уравновешенного типа свойственны:

1. людям, у которых процесс выдвижения гипотез преобладает над действиями по их проверке
2. лицам, обладающими специальными знаниями и опытом
3. людям, которые одинаково уделяют внимание гипотезе и её проверке

3. Укажите **правильный** ответ

Инертные решения свойственны:

1. людям, которых больше пугают ошибки, чем успех
2. людям, которые критично оценивают гипотеза и неоднократно их проверяют
3. рискованным людям

4. Укажите **правильный** ответ

Решения осторожного типа свойственны:

1. людям, которых больше пугают ошибки, чем успех уравновешенным людям
2. уравновешенным людям
3. инертным людям

5. Укажите **правильный** ответ

Централизация руководства - это:

1. процесс принятия решений должен находиться в руках того, кто это решение будет реализовать
2. процесс принятия решений должен происходить в экспертных группах
3. процесс принятия решений должен находиться в руках одного (общего) руководителя

Задание 14: тест

Проверяемые результаты обучения: тема «Коммуникации и Информация»

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: выполняется на занятии в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 5 мин.

Текст задания: выберите правильный ответ.

1 вариант

1. Укажите **неправильный** ответ

Виды коммуникационных структур:

1. иерархическая
2. цепочная
3. кольцевая

2. Укажите **правильный** ответ

Информация:

1. способы воздействия субъекта на объект
2. знание менеджером объекта управления
3. совокупность различных сообщений об изменениях в системе управления и окружающей её среды

3. Укажите **правильный** ответ

Коммуникация по внешним каналам:

1. взаимодействие по вертикали
2. взаимодействие организации с внешней средой
3. взаимодействие по горизонтали

4. Укажите **правильный** ответ

По вертикали передаётся:

1. восходящая и нисходящая информация
2. неформальная информация
3. информация между подразделениями и группами

5. Укажите **правильный** ответ

Документооборот:

1. все служебные документы
2. поток документов с момента их создания или получения до исполнения или отправки
3. все личные документы

Вариант 2

1. Укажите **правильный** ответ

Коммуникация:

1. способы воздействия субъекта на объект
2. процесс обмена информацией
3. совокупность различных сообщений об изменениях в системе управления и окружающей её среды

2. Укажите **неправильный** ответ

Коммуникация по внутренним каналам:

1. взаимодействие по вертикали
2. взаимодействие организации с внешней средой
3. взаимодействие по горизонтали

3. Укажите **неправильный** ответ

Семантика:

1. невербальная информация
2. способ использования слов и значения, передаваемые словами
3. вербальная информация

4. Укажите **неправильный** ответ

Документ:

1. материальный объект, содержащий информацию в зафиксированном виде
2. материальный объект, содержащий информацию, оформленную в установленном порядке
3. материальный объект, имеющий в соответствии с действующим законодательством правовое значение
4. любая входящая или исходящая информация

5. Укажите **неправильный** ответ

Авторами служебных документов являются:

1. граждане
2. организации
3. органы управления

Задание 15: тест

Проверяемые результаты обучения: тема «Власть и лидер»

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: выполняется на занятии в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 5 мин.

Текст задания: выберите правильный ответ.

1 вариант

1. Укажите **правильный** ответ

Трудовой коллектив:

1. кадровый потенциал организации
2. координация усилий работников
3. совокупность формальных и неформальных групп

2. Укажите **неправильный** ответ

Признаки трудового коллектива:

1. общность целей
2. дружеские отношения
3. дисциплина

3. Укажите **неправильный** ответ

Формальная группа:

1. группа, созданная администрацией
2. группа лиц, объединённых должностной иерархией
3. группа лиц, объединённых общностью интересов, дружескими отношениями и т. д.

4. Укажите **правильный** ответ

Исполнитель верит, что начальник может доставить неприятности - это:

1. власть, основанная на принуждении
2. власть, основанная на вознаграждении
3. законная власть

5. Укажите **правильный** ответ

Лидер является примером для всей группы – это модель:

1. «воплощение добродетели»
2. «один из нас»
3. «лучший из нас»

2 вариант

1. Укажите **неправильный** ответ

Признаки трудового коллектива:

1. взаимопомощь
2. координация усилий работников
3. наличие неформальных групп

2. Укажите **неправильный** ответ

Формальная группа:

1. группа, созданная администрацией
2. группа лиц, объединённых должностной иерархией
3. группа лиц, объединённых общностью интересов, дружескими отношениями и т. д.

3. Укажите **правильный** ответ

Неформальная группа:

1. группа лиц, объединённых общностью интересов, дружескими отношениями и т. д.
2. группа лиц, объединённых должностной иерархией
3. группа, созданная администрацией

4. Укажите **правильный** ответ

Подчинённый хочет быть похожим на начальника - это:

1. законная власть
2. эталонная власть

3. экспертная власть

5. Укажите **правильный** ответ

Лидер всегда верен своему слову – это модель:

1. «оправдание ожиданий»
2. «один из нас»
3. «лучший из нас»

Задание 16: тест

Проверяемые результаты обучения: тема «Кадры управления»

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: выполняется на занятии в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 5 мин.

Текст задания: выберите правильный ответ.

1 вариант

1. Укажите **неправильный** ответ

Состав кадров управления:

1. руководители
2. заместители руководителей
3. технические исполнители

2. Укажите **неправильный** ответ

Методы подбора и оценки кадров:

1. метод досье
2. метод личной беседы
3. замещение
4. установление испытательного срока

3. Укажите **неправильный** ответ

Психологические ошибки:

1. сила первого взгляда
2. контрибуция
3. проекция
4. избирательность восприятия

4. Укажите **правильный** ответ

Руководитель ищет в данном человеке черты, присущие ему самому - это:

1. проекция
2. атрибуция
3. эхо
4. предубеждение против ветеранов
5. Укажите **правильный** ответ

Руководитель, отметив одно положительное качество у сотрудника, приписывает ему и остальные положительные качества, которыми данный сотрудник может и не обладать - это:

1. сила первого взгляда
2. эхо
3. проекция
4. избирательность восприятия

2 вариант

1. Укажите **неправильный** ответ

Состав кадров управления:

1. руководители
2. специалисты
3. рабочие

2. Укажите **неправильный** ответ

Методы подбора и оценки кадров:

1. метод изучения личных документов
2. метод анкетного опроса
3. метод допроса
4. психологическое тестирование

3. Укажите **неправильный** ответ

Психологические ошибки:

1. предубеждение против молодёжи
2. атрибуция
3. эхо
4. предубеждение против ветеранов

4. Укажите **правильный** ответ

Руководитель на основе внешнего сходства переносит на данного человека характеристику хорошо знакомого - это:

1. сила первого взгляда
2. атрибуция
3. проекция
4. избирательность восприятия

5. Укажите **правильный** ответ

Руководитель акцентирует внимание только на позитивных или негативных фактах в зависимости симпатии или антипатии к данному человеку - это:

1. избирательность восприятия
2. проекция
3. сила первого взгляда

Задание 17: тест

Проверяемые результаты обучения: тема «Коллектив и личность»

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: выполняется на занятии в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 5 мин.

Текст задания: выберите правильный ответ.

1 вариант

1. Укажите **правильный** ответ

Трудовая адаптация:

1. приспособляемость к работе
2. поддержание статуса
3. утверждение личности в коллективе

2. Укажите **неправильный** ответ

Отличительные особенности личности:

1. индивидуальность
2. самобытность
3. активность

3. Укажите **правильный** ответ

Характер:

1. совокупность основных психических свойств человека
2. психотип человека
3. сочетание устойчивых врождённых психических свойств, определяющих динамику деятельности человека

4. Укажите **правильный** ответ

Не верит в свои силы:

1. холерик

2. сангвиник
3. меланхолик
5. Укажите **правильный** ответ
«Обращённый наружу»:
 1. амбаверт
 2. экстраверт
 3. интраверт

2 вариант

1. Укажите **правильный** ответ
Социальная адаптация:
 1. приспособляемость к работе
 2. поддержание статуса
 3. утверждение личности в коллективе
2. Укажите **неправильный** ответ
Отличительные особенности личности:
 1. самопознание
 2. самообучение
 3. саморегулирование
3. Укажите **правильный** ответ
Темперамент:
 1. сочетание устойчивых врождённых психических свойств, определяющих динамику деятельности человека
 2. психотип человека
 3. совокупность основных психических свойств человека
4. Укажите **правильный** ответ
Излишне торопливы в принятии решений:
 1. холерик
 2. флегматик
 3. сангвиник
5. Укажите **правильный** ответ
«Обращённый внутрь»:
 1. амбаверт
 2. экстраверт
 3. интраверт

Задание 18: тест

Проверяемые результаты обучения: тема «Конфликты и управление ими»

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: выполняется на занятии в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 5 мин.

Текст задания: выберите правильный ответ.

1 вариант

1. Укажите **неправильный** ответ
Элемент конфликта:
 1. свидетели
 2. оппоненты
 3. инцидент
2. Укажите **неправильный** ответ
Инцидент:
 1. трудноразрешимое противоречие
 2. действия, направленные на создание конфликта

3. противоправные действия

3. Укажите **неправильный** ответ

Типы конфликтов:

1. внутриличностный

2. межличностный

3. околичностный

4. Укажите **неправильный** ответ

Межличностные методы разрешения конфликтов:

1. уклонение

2. обострение

3. сглаживание

5. Укажите **правильный** ответ

Компромисс:

1. принятие до определённого предела точки зрения оппонента

2. попытка заставить принять свою точку зрения

3. признание различий во мнениях и готовность ознакомиться с другими точками зрения

2 вариант

1. Укажите **неправильный** ответ

Конфликт:

1. столкновение

2. трудноразрешимое противоречие

3. противоправные действия

2. Укажите **правильный** ответ

Оппонент:

1. возражающий

2. свидетель

3. судья

3. Укажите **неправильный** ответ

Типы конфликтов:

1. между личностью и группой

2. между личностью и руководителем

3. межгрупповой

4. Укажите **неправильный** ответ

Межличностные методы разрешения конфликтов:

1. сотрудничество

2. принуждение

3. компромисс

5. Укажите **правильный** ответ

Сглаживание:

1. человек старается уйти от конфликта

2. принятие до определённого предела точки зрения оппонента

3. все мы – одна команда и не стоит «раскачивать лодку»

4. Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, который: глубоко и прочно усвоил программный материал в полном объеме, исчерпывающе, грамотно и логически стройно его излагает. Четко формулирует основные понятия, приводит соответствующие примеры, четко выявляет межпредметные связи с другими учебными дисциплинами; умеет творчески иллюстрировать теоретические положения курса примерами, самостоятельно придумывает такие примеры, применяет теоретические знания к решению практических задач;

Оценка «**хорошо**» выставляется обучающемуся, который твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его без существенных ошибок. Правильно применяет теоретические положения при решении конкретных задач, с небольшими погрешностями приводит формулировки определений, устанавливает внутренние и межпредметные связи, умеет увязывать теорию с практикой, по ходу изложения допускает небольшие пробелы, не искажающие содержания ответа.

Оценка «**удовлетворительно**» выставляется обучающемуся, который не совсем твердо владеет программным материалом, знает основные теоретические положения изучаемого курса, обладает достаточными для продолжения обучения и предстоящей профессиональной деятельности, знаниями. Выполняет текущие задания, устанавливаемые графиком учебного процесса. При ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности при изложении материала, неточную аргументацию теоретических положений курса, испытывает затруднения при решении достаточно сложных задач.

Оценка «**неудовлетворительно**» выставляется обучающемуся, имеющему серьезные пробелы в знании учебного материала, допускающему принципиальные ошибки при выполнении предусмотренных программой контрольных заданий. Уровень знаний недостаточен для дальнейшей учебы и будущей профессиональной деятельности.

Критерии оценки:

Ответы на вопросы оцениваются по шкале от 0 до 5 баллов:

0 баллов – полное отсутствие знаний по рассматриваемому вопросу;

1 балл – предпринята попытка ответа на вопрос;

2 балла – рассуждения и обоснования неверны, но присутствуют знания по данному вопросу

3 балла – не все рассуждения и обоснования верны

4 балла – все рассуждения и обоснования верны, но вопрос рассмотрен не полно;

5 баллов – в процессе ответа продемонстрированы глубокие знания темы, грамотно и полно сформулированы все обоснования.

5. Контрольно-оценочные материалы для экзамена

Экзамен предназначен для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины по ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Экзамен проводится в форме устного ответа на экзаменационный билет. Каждый билет содержит 1 теоретический вопрос и 1 практическое задание.

Время на подготовку и выполнение задания: 45 мин.

Вопросы для подготовки к экзамену:

1. Менеджмент: история, школы, современные подходы
2. Развитие менеджмента в России и в других странах
3. Функция планирования
4. Функция организации
5. Функция мотивации
6. Функция контроля
7. Организация как система и объект управления
8. Управление: методы, принципы, управленческие ситуации и проблемы.
9. Управленческие решения
10. Коммуникации в менеджменте
11. Деловое общение
12. Организация труда руководителя и менеджера
13. Трудовой коллектив
14. Управленческий труд
15. Инновационный менеджмент

16. Управление конфликтами
17. Управление организационной культурой
18. Власть и лидерство
19. Деловая карьера
20. Коллектив и личность
21. Самоменеджмент
22. Управление стрессами
23. Адаптация в коллективе
24. Обучение и повышение квалификации работников
25. Кадровая политика организации

6. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники

1. Дементьева С.В. Отельный менеджмент: учебное пособие/С.В.Дементьева/ Издательство Томского политехнического университета, 2014
2. Дмитриева Н.В., Зайцева Н.А., Огнева С.В., Ушаков Р.Н. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015.
3. Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах: учеб. пособие. – М.: ФОРУМ, 2015.
4. Полевая М.В., Третьякова А.Н. Управление персоналом в гостиничном сервисе. Учебник для студ. учреждений среднего проф. Образования.-М.: Издательский центр «Академия», 2014.
5. Федулина А. А. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / коллектив авторов;- 2-е изд., стер. - М.: КНОРУС, 2016
6. Чудновский А.Д., Королев Н.В., Гаврилова Е.А., Жукова М.А., Зайцева Н. А. Менеджмент туризма: учебник - М : Федеральное агентство по туризму, 2014.

Нормативно-правовые акты:

1. Трудовой Кодекс Российской Федерации. – М., 2016.
2. ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
3. ГОСТ Р 53423-2009. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
4. ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования.
5. ГОСТ Р 54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.
6. ГОСТ Р 55319-2012. Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения.
7. ГОСТ Р 55817-2013. Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения.
8. ГОСТ Р 56184-2014. Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам.
9. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
10. Приказ Министерства культуры РФ от 11.07.2014г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».
11. Приказ Министерства культуры РФ от 29 апреля 2015г. № 1340 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».
12. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел

«Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 02.04.2012 N 23681)

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Российская Государственная Библиотека. Форма доступа: <http://rsl.ru>
2. Программы по обеспечению подбора и управления кадрами. Форма доступа: <http://www.podborkadrov.ru>
3. Сообщество HR-менеджеров. Форма доступа: <http://www.HR-portal.ru>
4. Профессиональный сайт для HR: книги, информация о семинарах и тренингах. Форма доступа: <http://www.hrc.ru>
5. Новости, статьи, форум, делопроизводство, подбор персонала, аналитические материалы – для менеджеров по персоналу. Форма доступа: <http://www.kadrovik-praktik.ru>
6. Статьи по актуальным проблемам управления персоналом. Форма доступа: <http://www.hro.ru>
7. Журнал о кадровом менеджменте Hrm.ru. Форма доступа: <http://www.hrm.ru>
8. Электронный журнал HR-Journal. Форма доступа: <http://www.hr-journal.ru>
9. Деловой интернет-журнал Технология успеха. Форма доступа: <http://www.pplus.ru>
10. Справочная правовая система «Консультант Плюс» / правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация. Форма доступа: <http://www.consultant.ru>
11. Справочная правовая система «Гарант» / правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг. Форма доступа: <http://www.garant.ru>
12. Электронный ресурс «Менеджмент в России и за рубежом». Форма доступа: <http://www.mevriz.ru/>
13. Электронный ресурс «Экономический портал» Форма доступа: www.economicus.ru
14. Электронный ресурс «Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Форма доступа: www.ecsocman.edu.ru
15. Научная электронная библиотека – доступны электронные версии статей журналов. Форма доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
16. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Форма доступа: <http://www.aup.ru/library/>
17. Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО. Форма доступа: <http://www.iso.ch>
18. Все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц. Форма доступа: <http://www.all-hotels.ru/>
19. Всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса. Форма доступа: <http://www.prohotel.ru/>
20. Портал профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk.ru». Форма доступа: <http://www.frontdesk.ru/>
21. Российская гостиничная ассоциация. Форма доступа: <http://www.rha.ru/>
22. Федерация рестораторов и отельеров. Форма доступа: <http://www.new.frio.ru/>

Дополнительные источники

1. Астахова Н.И. Менеджмент: учебник для СПО / Н. И. Астахова, Г.И. Москвитин; под общ. ред. Н.И. Астаховой, Г.И. Москвитина. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 422 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-03680-0. <https://www.biblio-online.ru/viewer/9E8E2EFB-1214-46B9-8877-5437C9DF510C#page/1>
2. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: Учебник. - Издательство: Академия, 2014.
3. Виноградова М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса (8-е издание) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова М.В., Панина З.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014
4. Гапоненко, А.Л. Менеджмент: учебник и практикум для СПО / А.Л. Гапоненко; отв. ред. А.Л. Гапоненко. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 396 с. - (Профессиональное

- образование). - ISBN 978-5-534-02049-6. <https://www.biblio-online.ru/viewer/757E0C5A-30E5-4C24-9E4D-7268F7249EAB#page/1>
5. Горленко О. А. Управление персоналом: учебник для СПО / О.А. Горленко, Д.В. Ерохин, Т.П. Можаяева. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 249 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-03914-6. <https://www.biblio-online.ru/viewer/A169FF5F-BD1D-46FF-8077-757251119E15#page/1>
6. Дейнека А.В. Управление персоналом: Учебник. М.: Дашков и К", 2016. Электронный ресурс: Электронно-библиотечная система http://e.lanbook.com/books/element.php?p11_cid=25&p11_id=966
7. Дехтярь Г.М. Метрология, стандартизация и сертификация: Учебное пособие. Издательство: «КУРС, Инфра-М», 2014.
8. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие. - М.: Магистр: Инфра-М., 2015. - 400 с.
9. Иванова И.А. Менеджмент: учебник и практикум для СПО / И.А. Иванова, А.М. Сергеев. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 305 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-02445-6. <https://www.biblio-online.ru/viewer/B67EC470-0D17-4D07-A89E-4A362F88564F#page/1>
10. Исаев, Р.А. Основы менеджмента [Электронный ресурс]: Учебник / Р.А. Исаев. - М. :Издательско-торговая корпорация Дашков и К°, 2013. - 264 с. - <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=414940>
11. Исаева О.М. Управление персоналом: учебник и практикум для СПО / О.М. Исаева, Е.А. Припорова. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 244 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-02722-8. <https://www.biblio-online.ru/viewer/B3104709-94D6-436C-9A6B-3C60B6F738C1#page/1>
12. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства = Рекомендовано Ученым советом Института туризма и развития рынка Государственного университета управления в качестве учебного пособия для студентов вузов, обучающихся по специальностям Менеджмент организации специализации Социальнокультурный сервис и туризм и Туризм: Учебное пособие. - М. : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2016.
13. Кобяк М.В.. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг. Практическое пособие [Электронный ресурс] / СПб:ИЦ Интермедия, 2014.
14. Коротков Э.М. Менеджмент: учебник для СПО / Э. М. Коротков. — 2-е изд., испр. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 640 с. - (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9689-0. <https://www.biblio-online.ru/viewer/9B2B615E-3CF7-4285-9010-C0CECF045593#page/1>
15. Кузнецов Ю.В. Менеджмент. Практикум: учебное пособие для СПО / под ред. Ю. В. Кузнецова. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 246 с. - (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02464-7. <https://www.biblio-online.ru/viewer/1AF41788-4E77-4C8F-8839-9F947E0A48F1#page/1>
16. Кузнецов Ю.В. Менеджмент: учебник для СПО / под ред. Ю. В. Кузнецова. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 448 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-02995-6. <https://www.biblio-online.ru/viewer/096F68CC-48CA-45E9-AA44-20D175847AB6#page/1>
17. Лапшова О.А. Управление персоналом: учебник и практикум для СПО / под общ. ред. О.А. Лапшовой. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 406 с. - (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01928-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/281BCDB2-1AEC-4290-B8B6-79696B6A178E#page/1>
18. Леонтьева Л.С. Менеджмент: учебник для СПО / под ред. Л.С. Леонтьевой. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 287 с. - (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03718-0. <https://www.biblio-online.ru/viewer/F7927A83-0CEF-4993-8357-4D6E4FD3EE61#page/1>
19. Литвинюк А.А. Управление персоналом: учебник и практикум для СПО / А.А. Литвинюк; под ред. А.А. Литвинюка. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2017.

- 498 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-01594-2. <https://www.biblio-online.ru/viewer/50AAFA71-7A67-4E97-883E-5E4C3CC7A0ED#page/1>

20. Максимцев И.А. Управление персоналом: учебник и практикум для СПО / И.А. Максимцев, Н.А. Горелов; под ред. И.А. Максимцева, Н.А. Горелова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2016. - 526 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-9916-8443-9. <https://www.biblio-online.ru/viewer/1DB19A04-57AD-4F49-AC68-2AFE682B0C39#page/1>

21. Маслова В.М. Управление персоналом: учебник и практикум для СПО / В.М. Маслова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2015. - 506 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-9916-5348-0. <https://www.biblio-online.ru/viewer/E8C0926A-5852-4038-858C-02EE96BDB7BD#page/1>

22. Репина Е.А. Основы менеджмента: Учебное пособие / Е.А. Репина, М.А. Чернышев, Т.Ю. Анопченко. - М.: НИЦ ИНФРА-М: Академцентр, 2013. - 240 с.- <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=407685>

23. Родионова Н.С. Организация гостиничного дела: учебное пособие/ Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Е.В. Глаголева, Е.А. Высотина. - СПб.: Троицкий мост. 2014. – 352

24. Тебекин А.В. Управление персоналом: учебное пособие для СПО / А.В. Тебекин. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 182 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-01546-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/E3EAFAA2-0EB6-490F-9472-CD3F7B36DE6B#page/1>

25. Титиевская Е.М. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: Учебно-методический комплект / Е.М. Титиевская.— М.: ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2015. Библиотека Руконт.

26. Эриашвили Н.Д. Основы менеджмента [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / Н.Д. Эриашвили и др.; под ред. И.В. Бородушко, В.В. Лукашевича. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=396754>

Одобрено ЦМК специальных дисциплин
торгового направления на заседании
31 августа 2018 г. Протокол № 1
Председатель ЦМК Н.И. Никитина

Разработчик Н.И. Никитина, преподаватель
высшей квалификационной категории

ПАСПОРТ
комплекса оценочных средств
учебной дисциплины
ОП.10 Основы предпринимательской деятельности
основной образовательной программы (ООП)
специальности среднего профессионального образования
43.02.14 Гостиничное дело
(базовая подготовка)

1. Паспорт комплекса оценочных средств

1.1 Общие положения

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- анализировать проблемы в финансово - экономических отношениях с коллегами и клиентами,
- принять участие в разработке планов по развитию и повышению конкурентоспособности гостиницы, внести предложения по созданию нового продукта (услуги), обосновать реалистичность предложений в бизнес-плане исходя из профессиональных функций

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- методику экономического самообразования.
- содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета предприятия.
- показатели профессионального и личного развития,
- основные принципы предпринимательства, задачи предпринимательства.
- основные элементы системы планирования финансово-хозяйственной деятельности предприятия и ее рентабельности.
- сущность и принципы внутрифирменного предпринимательства
- содержание и структуру экономических положений бизнес-плана.

2. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания, приобретенный практический опыт)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
Умения:	
анализировать проблемы в финансово - экономических отношениях с коллегами и клиентами	Практические задания, проектные задания, тестирование
принять участие в разработке планов по развитию и повышению конкурентоспособности гостиницы	Практические задания, проектные задания, тестирование
внести предложения по созданию нового продукта (услуги)	Практические задания, проектные задания, тестирование
обосновать реалистичность предложений в бизнес-плане исходя из профессиональных функций	Практические задания, проектные задания, тестирование
Знания:	
методику экономического самообразования	Практические задания, проектные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
содержание и структуру плана изучения основ экономики и бухгалтерского учета гостиничного предприятия	Практические задания, проектные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
показатели профессионального и личного развития,	Практические задания, проектные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
основные принципы	Практические задания, проектные задания,

предпринимательства, задачи предпринимательства в гостиничном бизнесе.	тестирование, вопросы для самоконтроля
основные элементы системы планирования финансово-хозяйственной деятельности гостиничного предприятия и ее рентабельности.	Практические задания, проектные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
сущность и принципы внутрифирменного предпринимательства	Практические задания, проектные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
содержание и структуру экономических положений бизнес-плана	Практические задания, проектные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой.

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
91-100	5	Отлично
76-90	4	Хорошо
60-75	3	Удовлетворительно
Менее 60	2	Не удовлетворительно

3. Типовые задания для оценки усвоения учебной дисциплины

Задание 1: тест

Проверяемые результаты обучения: тема «Субъекты и объекты, формы и виды предпринимательской деятельности»

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: выполняется на занятии в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

Текст задания: выберите правильный ответ.

1 Вариант

1. Укажите **правильный** ответ

Особый вид экономической деятельности, направленной на извлечение прибыли - это:

1. объект предпринимательства
2. субъект предпринимательства
3. предпринимательство

2. Укажите **правильный** ответ

Товар, продукт или услуга, которые предлагаются на рынке для приобретения, использования и потребления - это:

1. объект предпринимательства
2. субъект предпринимательства
3. предмет предпринимательства

3. Укажите **неправильный** ответ

Максимизация прибыли - это:

1. содержание предпринимательской деятельности
2. главная цель предпринимательской деятельности
3. движущий мотив предпринимательской деятельности

4. Укажите **правильный** ответ

Частное предпринимательство - это форма осуществления экономической активности от имени предприятия, учрежденного:

1. общественными организациями
2. органами местного самоуправления
3. предпринимателем
5. Укажите **правильный** ответ

К вспомогательным видам предпринимательской деятельности относят:

1. производство товара, готового к производственному потреблению
2. разработку и передачу непосредственным товаропроизводителям инноваций — способов, методов, приемов, применение которых в процессе производства воздействует на повышение качественных характеристик товара
3. производство товара, готового к индивидуальному потреблению
6. Укажите **правильный** ответ

Лицо, действующее от имени и в интересах производителя товара или потребителя — это:

1. принципал
2. агент
3. эмитент
7. Укажите **правильный** ответ

Брокеры, комиссионеры, дистрибьюторы, дилеры, маклеры, коммивояжеры являются разновидностями:

1. агентов
2. принципалов
3. эмитентов

2 вариант

1. Укажите **правильный** ответ

Партнеры, наемные работники и потребители, с которыми взаимодействует предприниматель - это:

1. объекты предпринимательства
2. субъекты предпринимательства
3. предпринимательство

2. Укажите **правильный** ответ

Нахождение или формирование спроса на продукты, работы или услуги и удовлетворение его путем продажи соответствующих продуктов, работ или услуг в качестве товара - это:

1. содержание предпринимательской деятельности
2. главная цель предпринимательской деятельности
3. движущий мотив предпринимательской деятельности

3. Укажите **правильный** ответ

Получение предпринимательского дохода, который идет на развитие этой деятельности и самообогащение - это:

1. содержание предпринимательской деятельности
2. главная цель предпринимательской деятельности
3. движущий мотив предпринимательской деятельности

4. Укажите **правильный** ответ

Государственное предпринимательство - это форма осуществления экономической активности от имени предприятия, учрежденного:

1. общественными организациями
2. органами местного самоуправления
3. предпринимателем
5. Укажите **правильный** ответ

К основным видам предпринимательской деятельности относят:

1. производство товара, готового к потреблению (производственному или индивидуальному)
2. разработку и передачу непосредственным товаропроизводителям инноваций — способов, методов, приемов, применение которых в процессе производства воздействует на повышение качественных характеристик товара
3. консультативную деятельность

6. Укажите **правильный** ответ

Юридические или физические лица, представляющие интересы производителя или потребителя (а часто и действующие от их имени) - это:

1. канал распределения
2. посредник
3. прямые связи

7. Укажите **правильный** ответ

Собственник товара, поручающий продать его или потребитель товара, поручающий купить этот требуемый товар – это:

1. принципал
2. агент
3. эмитент

Задание 2: тест

Проверяемые результаты обучения: тема «Регистрация предприятия»

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: выполняется на занятии в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

Текст задания: выберите правильные ответы.

1. Предоставляемые для регистрации учредительные документы должны быть:

- 14З. только подлинники
- 14А. только копии
- 12Ё. подлинники или нотариально заверенные копии

2. В учредительных документах должны содержаться сведения о:

- 3А. несудимости учредителей
- 11Д. организационно – правовой форме предприятия
- 3Д. размере уставного капитала

3. При регистрации предприятия должны быть представлены следующие документы:

- 3Ё. учредительные документы
- 6Д. документ об уплате государственной пошлины
- 10В. заявление от учредителей

4. При регистрации предприятия должны быть представлены следующие документы:

- 8Е. решение о создании предприятия
- 1Б. справку о состоянии банковского счёта
- 3З. справку из психо – неврологического диспансера

5. В учредительных документах должны содержаться сведения:

- 10Е. наименование предприятия
- 5В. данные об учредителях
- 4А. сведения о составе семьи учредителя

6. Какой документ регламентирует размер государственной пошлины:

- 5А. ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей»
- 6Г. Налоговый кодекс РФ

23. Кодекс законов о труде

7. Кому при регистрации предприятия необходимо предоставить доказательство юридического статуса:

13. собственникам предприятия

2А. доверенным лицам

6В. учредителям, являющимися иностранными юридическими лицами

8. Регистрация предприятия проводится в срок:

7А. не менее 5 рабочих дней со дня представления документов

8Е. не более 5 рабочих дней со дня представления документов

63. не более 1 месяца со дня представления документов

9. Регистрирующий орган:

1А. Единый государственный реестр

3В. Налоговая инспекция

9 Б. Местный орган самоуправления

10. Едином государственном реестре юридических лиц отражаются следующие сведения о юридическом лице:

9Е. наименование и реквизиты документов, представленных при государственной регистрации юридического лица

11В. сведения о лицензиях, полученных юридическим лицом

10А. сведения о правонарушениях, полученных юридическим лицом

11. Размер государственной пошлины для регистрации предприятия:

43. 5000 рублей

3Г. 2000 рублей

6А. 1000 рублей

12. Отказ в регистрации предприятия допускается:

6Е. в случае неполного представления комплекта документов

8А. в случае судимости учредителя

133. в случае невменяемости учредителя

13. При регистрации предприятия:

3Е. присваивается основной государственный регистрационный номер

12Е. устанавливается идентификационный номер налогоплательщика

4В. устанавливается код причины постановки на учёт

14. В Едином государственном реестре юридических лиц отражаются следующие сведения о юридическом лице:

6Е. организационно – правовая форма

9Г. сведения об учредителях

11Е. размер уставного капитала

15. Внесение записи в государственный реестр подтверждается:

11А. документом

63. выпиской из реестра

11Г. документом и выпиской из реестра

16. В Едином государственном реестре юридических лиц отражаются следующие сведения о юридическом лице:

9В. наименование юридического лица

9Д. адрес

9А. состояние счетов в оффшорах

Задание 3: тест

Проверяемые результаты обучения: тема «Организационно – правовые формы предприятий»

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: выполняется на занятии в аудиторное время

2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

Текст задания: выберите правильные ответы.

1. «Полные товарищи» несут ответственность по обязательствам товарищества:

4Г. в пределах своего вклада

1А. только своими дивидендами

7И. своим имуществом

2. «Полные товарищи» имеют право:

5М. получать информацию о деятельности товарищества

4И. принимать участие в распределении прибыли

7Е. в любое время выйти из товарищества

3. «Коммандисты» имеют право:

3Л. получать часть прибыли товарищества, причитающуюся на его долю в складочном капитале, в порядке, предусмотренном учредительным договором

5Е. передать свою долю в складочном капитале или ее часть другому вкладчику или третьему лицу

2М. передать свою долю в складочном капитале или ее часть своему родственнику

4. «Полные товарищи» имеют право:

9Ж. участвовать в управлении делами товарищества

7А. получать в случае ликвидации товарищества часть имущества, оставшегося после расчета с кредиторами, или его стоимость

9Е. участвовать в бразильском карнавале

5. Виды хозяйственных обществ:

4А. общество с ограниченной ответственностью

6К. общество с дополнительной ответственностью

2И. акционерное общество

6. «Коммандисты»:

2Е. вкладчики

3Б. владельцы

2Г. арендаторы

7. «Коммандисты» имеют право:

2В. знакомиться с годовыми отчетами и балансами товарищества

2А. по окончании финансового года выйти из товарищества и получить свой вклад в порядке, предусмотренном учредительным договором

6В. знакомиться с учредителями, являющимися иностранными юридическими лицами

8. Полное товарищество ликвидируется, если в его составе остаётся:

5А. не более 5 человек

1Б. 1 человек

1М. не более 3 человек

9. Общество с ограниченной ответственностью:

3Д. является юридическим лицом

4Е. его фонд разделён на доли

8Ж. это организация, созданная по соглашению юридическими лицами и гражданами путем объединения их вкладов

10. Общество с дополнительной ответственностью:

9Е. это общество, учрежденное одним или несколькими лицами, уставный капитал которого разделен на доли определенными учредительными документами

6М. участники такого общества солидарно несут субсидиарную ответственность по его обязательствам своим имуществом в одинаковом для всех кратном размере их вкладам

8А. является государственным предприятием

11. Акционерное общество:

3М. Это форма предприятия, капитал которого образуется за счет выпуска и размещения акций

7Ж. АО создается на основе добровольного соглашения юридических и физических лиц, объединяющих свои средства

2Ж. функции управления выполняет правление, которое выбирает исполнительные органы

12. «Коммандисты»:

6А. принимают участие в деятельности товарищества

4В. не принимают участие в деятельности товарищества

3Ж. принимают участие в деятельности товарищества частично

13. Производственный кооператив:

2Е. Это коммерческая организация, созданная путём добровольного объединения граждан на основе членства для совместной производственной и иной хозяйственной деятельности

6Л. производственная и иная хозяйственная деятельность основана на их личном трудовом и ином участии и объединении его членами (участниками) имущественных паевых взносов

4Б. Уставом производственного кооператива может быть предусмотрено участие в его деятельности также и юридических лиц

14. Унитарное предприятие:

3А. это коммерческая организация, не наделенная правом собственности на закрепленное за ним собственником имущество

6Е. это государственное или муниципальное предприятие

23. это предприятие, собственность которого закреплена за коммерческой организацией, но не передана ей

15. Виды коммерческих предприятий:

3И. хозяйственные товарищества

73. хозяйственные общества

3Г. производственные кооперативы

5И. унитарные предприятия

16. Хозяйственные товарищества:

2Б. это коммерческие организации, образуемые для систематического занятия предпринимательской деятельностью

6И. могут быть в виде полного товарищества

3К. могут быть в виде товарищества на вере

17. Виды акционерных обществ:

3В. закрытое акционерное общество

3Е. открытое акционерное общество

9А. открытое акционерное общество с дополнительной ответственностью

Задание 4: тест

Проверяемые результаты обучения: тема «ФЗ «О защите прав потребителей»

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: выполняется на занятии в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

Текст задания: выберите правильные ответы.

**1. ФЗ «О защите прав потребителей» защищает граждан
ина, если он приобретает:**

4Г. некачественный товар

5Б. просроченный товар

9Г. бракованный товар

2. Потребитель может потребовать получение полной информации:

- 10Г. о товаре, услуге или работе
5Д. об изготовителях товара
8Б. о продавцах и исполнителях
3. Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям:
1Ж. продавец
11А. исполнитель
4Б. изготовитель
- 4. Недостаток товара:**
3А. неустранимый недостаток
3Ж. устранимый недостаток
4Д. несоответствие товара обязательным требованиям, предусмотренным законом
- 5. Законом установлены права потребителей на приобретение:**
2Б. качественных товаров
10Ж. безопасных для жизни и здоровья товаров
3Д. товаров, не наносящих вред имуществу потребителей и окружающей среде
- 6. Основные понятия, используемые в настоящем Законе:**
1А. посетитель
11Ж. клиент
2Д. потребитель
- 7. Закон направлен на урегулирование отношений, возникающих между:**
4Ж. потребителями и изготовителями
8Ж. импортерами
6Д. исполнителями и продавцами
- 8. Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору:**
2Ж. продавец
2Г. исполнитель
2А. изготовитель
- 9. В какой части закона расписаны права покупателей и обязанности продавцов:**
6Б. I
5Ж. II
7А. IV
- 10. Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи:**
3Б. продавец
7Ж. исполнитель
8Е. изготовитель
- 11. В какой части закона расписаны срок возврата и обмена, что подлежит обмену:**
4Е. II
6Ж. III
10А. IV
- 12. Законные причины возврата товара:**
9Б. Продающим лицом не предоставлена по ошибке или умышленно полная информация о приобретаемом товаре и о его характеристиках
10Е. Потребителю был продан товар, не соответствующий установленным требованиям и нормам качества
4А. Потребителю был продан товар, не соответствующий его представлениям о моде
- 13. Покупатель вправе:**

- 10В. настаивать на замене бракованного товара на аналогичный, но уже в исправном состоянии
- 6Г. просить замену товара другой маркой с перерасчетом стоимости
- 6А. требовать повышения цены на некачественный товар в связи с его неисправностью

14. Законные причины возврата товара:

- 10Б. Несоответствие товара личным особенностям потребителя
- 5А. Несоответствие товара особенностям интерьера потребителя
- 10Г. Несоответствие товара ценовым запросам потребителя

15. Покупатель вправе:

- 2В. настаивать на ремонте бракованной продукции за счет лица, виновного в неисправности
- 6В. требовать снижения цены на некачественный товар в связи с его неисправностью
- 8А. настаивать на ремонте бракованной продукции за счет президента

16. Покупатель может обменять товар:

- 9А. в первую неделю после покупки некачественного товара
- 1Б. в первые три недели после покупки некачественного товара
- 4В. в первые две недели после покупки некачественного товара

17. Покупатель вправе:

- 9Ж. вернуть продавцу некачественный товар и потребовать полного возврата денежных средств
- 1В. Вернуть продавцу краденый товар
- 1Г. Вернуть продавцу чувство уверенности

Задание 5: тест

Проверяемые результаты обучения: тема «Реорганизации юридического лица»

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: выполняется на занятии в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 20 мин.

Текст задания: выберите правильные ответы.

1. Прекращение деятельности юридического лица происходит в результате:

- 11Л. реорганизации
- 11А. ликвидации
- 6К. специализации

2. Реорганизация юридического лица – это:

- 1А. способ прекращения существующих юридических лиц с одновременным возникновением новых юридических лиц и переходом прав и обязанностей первых ко вторым в порядке универсального правопреемства
- 7К. способ ликвидации юридических лиц
- 1В. способ банкротства юридических лиц

3. Способы реорганизации:

- 1Л. слияние
- 10А. присоединение
- 2Г. объединение

4. Способы реорганизации:

- 11К. преобразование
- 2Л. разделение
- 1Б. выделение

5. Статья Гражданского Кодекса, в которой указаны способы реорганизации:

- 2В. 2 ст. 57 ГК РФ
- 11Б. ст. 57 ГК РФ
- 1Г. ст. 60 ГК РФ

6. Слиянием юридических лиц признается:

10В. прекращение одного или нескольких юридических лиц с передачей всех их прав и обязанностей другому юридическому лицу

5К. изменение его организационно-правовой формы

2А. создание нового юридического лица с передачей ему всех прав и обязанностей двух или нескольких юридических лиц и прекращением последних

7. Присоединением юридических лиц признается:

11В. прекращение юридического лица с передачей всех его прав и обязанностей вновь созданным юридическим лицам

10Г. создание одного или нескольких юридических лиц с передачей ему (им) части прав и обязанностей реорганизуемого юридического лица без прекращения последнего

10Л. признается прекращение одного или нескольких юридических лиц с передачей всех их прав и обязанностей другому юридическому лицу

8. Разделением юридических лиц признается:

1К. прекращение юридического лица с передачей всех его прав и обязанностей вновь созданным юридическим лицам

11Г. создание одного или нескольких юридических лиц с передачей ему (им) части прав и обязанностей реорганизуемого юридического лица без прекращения последнего

1Д. создание нового юридического лица с передачей ему всех прав и обязанностей двух или нескольких юридических лиц и прекращением последних

9. Выделением юридических лиц признается:

2Б. прекращение деятельности юридического лица в результате его реорганизации или ликвидации

8К. прекращения существующих юридических лиц с одновременным возникновением новых юридических лиц

7Е. создание одного или нескольких юридических лиц с передачей ему (им) части прав и обязанностей реорганизуемого юридического лица без прекращения последнего

10. Преобразованием юридических лиц признается:

2Д. переход прав и обязанностей юридических лиц в порядке универсального правопреемства

6Д. изменение его организационно-правовой формы

10Д. принудительная реорганизация

11. В каком случае составляется передаточный акт:

5Е. при слиянии

6Ж. при присоединении

3В. при преобразовании

12. В каком случае составляется разделительный баланс:

11Д. при объединении

5В. при разделении

7В. при выделении

13. Какие документы должны содержать положения о правопреемстве по всем обязательствам реорганизованного юридического лица в отношении всех его кредиторов и должников:

9В. передаточный акт

3И. разделительный баланс

1Е. объединительный баланс

14. Вместе с какими документами предоставляются передаточный акт или разделительный баланс:

2Е. паспортом

10Е. ИНН

3Д. учредительными документами

15. Реорганизация юридического лица может быть:

- 9Д. добровольной
- 3Ж. принудительной
- 11Е. автоматической

16. Добровольная реорганизация осуществляется по решению:

- 3А. местных органов власти
- 9Ж. учредителей (участников)
- 9И. органа юридического лица, уполномоченного на то учредительными документами

17. В целях недопущения ограничения конкуренции реорганизация юридических лиц в форме слияния или присоединения может быть осуществлена лишь с согласия:

- 4А. прокуратуры
- 5А. местных органов власти
- 5И. антимонопольного органа

18. Принудительная реорганизация юридического лица допускается по решению:

- 7И. уполномоченных государственных органов
- 9З. по решению суда
- 6А. по решению антимонопольного органа

19. Назначает внешнего управляющего юридическим лицом и поручает ему осуществить реорганизацию юридического лица:

- 7А. арбитраж
- 8А. прокуратура
- 3Г. суд

20. Внешний управляющий:

- 4В. выступает от имени юридического лица в суде
- 6В. составляет необходимые документы (разделительный баланс, учредительные документы новых юридических лиц)
- 8И. передает документы на рассмотрение суда

21. Обязательным условием реорганизации является:

- 9А. предварительное уведомление дебиторов
- 3Б. предварительное уведомление партнёров
- 3Е. предварительное уведомление кредиторов

22. Кредиторы вправе требовать:

- 4И. прекращения обязательств реорганизуемого юридического лица
- 9Г. досрочного исполнения обязательств реорганизуемого юридического лица
- 6И. возмещения убытков

23. Обязанностью реорганизуемого юридического лица является:

- 8В. сообщить в орган, осуществляющий государственную регистрацию юридических лиц, о начале процедуры реорганизации с указанием формы реорганизации
- 3З. разместить в СМИ уведомления о реорганизации юридического лица
- 4Б. заказать банкет

24. Информация о реорганизации юридического лица размещается:

- 9Е. дважды с периодичностью один раз в месяц сразу после внесения в Единый государственный реестр юридических лиц записи о начале процедуры реорганизации
- 3Л. один раз в месяц
- 5Б. в течение 5 рабочих дней после даты принятия решения о реорганизации

Задание 6: тест

Проверяемые результаты обучения: тема «Ликвидация юридического лица»

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: выполняется на занятии в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 25 мин.

Текст задания: выберите правильные ответы.

1. Ликвидация юридического лица – это:

11К. способ прекращения его деятельности без перехода прав и обязанностей в порядке правопреемства к другим лицам

10А. реорганизация юридического лица

1К. регистрация юридического лица

2. Ликвидация юридического лица может быть:

11А. добровольной

2К. принудительной

1И. автоматической

3. Содержит развернутый перечень оснований ликвидации юридических лиц:

2И. уголовный кодекс

11И. гражданский кодекс

3З. семейный кодекс

4. В добровольном порядке юридическое лицо ликвидируется по решению:

11Ж. его участников

11З. органа юридического лица, уполномоченного на то учредительными документами

9А. прокуратуры

5. Типичными основаниями добровольной ликвидации являются:

11Д. нецелесообразность дальнейшего существования юридического лица

11Е. истечение срока, на который оно было создано

11Б. достижение или, напротив, принципиальная недостижимость уставных целей организации

6. Принудительная ликвидация проводится по решению суда в случаях:

10Б. когда деятельность юридического лица осуществляется без соответствующего разрешения (лицензии)

11В. деятельность прямо запрещена законом

11Г. деятельность сопряжена с неоднократными или грубыми нарушениями законодательства

7. Могут быть ликвидированы по причине их несостоятельности (банкротства):

10К. коммерческие организации

9К. потребительские кооперативы

8А. казенные предприятия

8. Утрата имущества – это:

8Б. когда оно утеряно

9Б. когда оно проиграно в карты

10В. уменьшение стоимости чистых активов предприятия ниже уровня минимального размера уставного капитала

9. Такое основание ликвидации, как утрата имущества предусмотрено для:

10Г. хозяйственных обществ

10Ж. унитарных предприятий

8В. акционерных предприятий

10. В каких статьях ГК урегулирован порядок ликвидации юридического лица:

9В. ст. 61—64 ГК

1З. ст. 65—70 ГК

2З. ст. 56—60 ГК

11. Порядок ликвидации юридического лица состоит из следующих этапов:

9Г. 5

6А.4

7А.3

12. Первый этап:

6К. участники организации, ее уполномоченный орган или суд, принявшие решение о ликвидации, назначают ликвидационную комиссию (или единоличного ликвидатора)

7К. определяют порядок и сроки ликвидации

8К. ликвидационная комиссия принимает на себя все полномочия по управлению юридическим лицом

13. Второй этап:

9Ж. ликвидационная комиссия публикует в прессе сообщение о ликвидации юридического лица, порядке и сроке заявления претензий кредиторами

8Г. выявляет всех кредиторов и уведомляет их о ликвидации

3И. взыскивает дебиторскую задолженность юридического лица

14. Срок заявления претензий кредиторами:

3К. этот срок не может быть менее 2 месяцев

4А. этот срок не может быть более 2 месяцев

5А. этот срок не может быть менее 12 месяцев

15. Третий этап:

4К. ликвидационная комиссия оценивает состав кредиторской задолженности

5К. принимает решение об удовлетворении (отклонении) выявленных требований

4З. составляет промежуточный ликвидационный баланс

16. Четвёртый этап:

4И. в соответствии с промежуточным ликвидационным балансом удовлетворяются законные требования кредиторов

5И. если денежных средств организации недостаточно для расчетов с кредиторами, ликвидационная комиссия продает имеющееся имущество с публичных торгов

1Ж. если денежных средств организации недостаточно для расчетов с кредиторами, ликвидационная комиссия берёт кредит в банке

17. Какая статья ГК устанавливает порядок выплат кредиторам:

5З. ст. 64 ГК

2Ж. ст. 61 ГК

3Ж. ст. 62 ГК

18. Пятый этап:

8З. после погашения кредиторской задолженности ликвидационная комиссия составляет окончательный ликвидационный баланс и распределяет оставшееся имущество между участниками юридического лица, если иное не следует из законодательства или учредительных документов организации

8И. все документы, оформляющие ликвидацию, передаются регистрирующему органу, который на их основе вносит соответствующую запись в единый государственный реестр юридических лиц

4Ж. все документы, оформляющие ликвидацию, передаются в арбитражный суд

19. В каком законе установлены особенности ликвидационной процедуры в случае несостоятельности (банкротства) юридического лица:

5Ж. Закон РФ «О несостоятельности (банкротстве) предприятий»

1Д. Закон РФ «О защите прав потребителей»

1Е. Закон РФ «О ликвидации юридического лица»

Задание 7: тест

Проверяемые результаты обучения: тема «Налоги»

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: выполняется на занятии в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 25 мин.

Текст задания: выберите правильные ответы.

1. Структура общей части Налогового кодекса РФ включает:

4Г. 7 разделов

8К. 17 разделов

- 9К. 27 разделов
- 2. В Налоговом Кодексе прописано правовое положение:**
- 6А. сборщиков налогов
 - 5Е. кредитных учреждений
 - 2Ж. налоговых агентов
 - 6К. налоговых шпионов
- 3. НК устанавливает основные положения по:**
- 1К. объектов налогообложения
 - 5Г. исполнению налоговых обязательств
 - 3З. обеспечению мер по выполнению налоговых обязательств
- 4. Налоговым кодексом РФ:**
- 9И. создана единая комплексная система налогов
 - 4Ж. определены функции, полномочия и ответственность всех уровней власти в проведении налоговой политики
 - 10К. определены злостные неплательщики налогов
- 5. Раздел 1 НК состоит из:**
- 10А. общих положений, характеризующих законодательство о налогах и сборах
 - 6И. общих положений, устанавливающих систему налогов и сборов РФ
 - 2Б. общих положений, характеризующих законодательство о штрафах и санкциях
- 6. Налоговый кодекс РФ:**
- 10И. основополагающий документ законодательства о налогах и сборах.
 - 9Б. определил принципы построения и функционирования налоговой системы
 - 5Д. определил порядок введения, изменения и отмены налогов, сборов и пошлин
- 7. В Налоговом Кодексе прописано правовое положение:**
- 1А. налогоплательщиков
 - 9Д. налоговых органов
 - 7К. налогонеплательщиков
- 8. НК устанавливает основные положения по:**
- 2И. ведению учета финансовых ресурсов и налогового учета
 - 7З. привлечению налогоплательщиков к ответственности за налоговые правонарушения
 - 7Г. обжалованию действий должностных лиц налоговых органов
- 9. В разделе 2 речь идет о:**
- 5А. правах и обязанностях налогоплательщиков
 - 9З. правах и обязанностях налоговых агентов
 - 3Г. представительстве в налоговых правоотношениях
- 10. НК устанавливает основные положения по:**
- 2З. ведению учета финансовых ресурсов и налогового учета
 - 7В. привлечению налогоплательщиков к ответственности за налоговые правонарушения
 - 7Б. обжалованию действий должностных лиц налоговых органов
- 11. В разделе 3 речь идет о:**
- 6Д. налоговых органах и близких к ним органах государственной власти
 - 5К. органах внутренней секреции
 - 4К. органах чувств
- 12. Разделом 4 устанавливаются:**
- 6Г. общие правила исполнения обязанности по уплате налогов и сборов
 - 3К. общие правила пользования лифтом
 - 2К. общие правила дорожного движения
- 13. Раздел 5 определяет:**
- 4Д. формы проведения налогового контроля
 - 8В. методы проведения налогового контроля

- 4В. порядок сдачи налогоплательщиком налоговой декларации
- 14. В 6 разделе:**
- 4Е. дана классификация налоговых правонарушений
- 3Ж. определяется ответственность за совершение правонарушений
- 1И. ответственность налогоплательщика дифференцирована
- 1Д. выделены виды налоговых правонарушений, за которые прямую ответственность несут коммерческие банки и иные кредитные учреждения
- 15. Ответственность налогоплательщика дифференцирована в зависимости от:**
- 1Е. тяжести проступка и его последствий
- 1Ж. умышленности или случайности совершения проступка
- 1З. повторности проступка
- 16. Раздел 7 устанавливает:**
- 10Д. порядок обжалования актов налоговых органов
- 10Е. порядок действий должностных лиц налоговых органов
- 10Ж. порядок действий при тушении пожара
- 17. Законодательство РФ о налогах и сборах состоит из:**
- 6З. Налогового кодекса РФ
- 9З. принятых в соответствии с НК федеральных законов о налогах и сборах
- 11К. Гражданского кодекса РФ
- 18. Законодательство субъектов РФ о налогах и сборах состоит из:**
- 7И. законов и иных нормативно-правовых актов о налогах и сборах субъектов Федерации, принятых в соответствии с Налоговым кодексом РФ
- 11З. законов и иных нормативно-правовых актов о налогах и сборах субъектов Федерации, принятых в соответствии с Уголовным кодексом РФ
- 11И. законов и иных нормативно-правовых актов о налогах и сборах субъектов Федерации, принятых в соответствии с Семейным кодексом РФ
- 19. Нормативные правовые акты органов местного самоуправления о местных налогах и сборах принимаются:**
- 9Е. представительными органами местного самоуправления в соответствии с Налоговым кодексом РФ
- 11Е. представительными органами местного самоуправления в соответствии с Гражданским кодексом РФ
- 11Ж. представительными органами местного самоуправления в соответствии с Уголовным кодексом РФ
- 20. Законодательство о налогах и сборах регулирует:**
- 1Г. властные отношения по установлению и взиманию налогов и сборов
- 2Г. отношения, возникающие в ходе налогового контроля
- 11Г. любовные отношения
- 21. Федеральные налоги и сборы устанавливаются НК и обязательны к уплате:**
- 2Б. на всей территории страны
- 3И. на территории соответствующих субъектов Федерации
- 4И. на территориях соответствующих муниципальных образований
- 22. Региональные налоги и сборы устанавливаются НК и законами субъектов Федерации, вводятся в соответствии с Кодексом и обязательны к уплате:**
- 5И. на всей территории страны
- 3А. на территории соответствующих субъектов Федерации
- 11Д. на территориях соответствующих муниципальных образований
- 23. Местные налоги и сборы, устанавливаются НК и нормативными правовыми актами представительных органов местного самоуправления, вводятся в действие в соответствии с Кодексом и обязательны к уплате:**
- 11Б. на всей территории страны
- 11В. на территории соответствующих субъектов Федерации

11Д. на территориях соответствующих муниципальных образований

24. К специальным налоговым режимам относятся:

1Б. упрощенная система налогообложения

1В. система налогообложения для сельскохозяйственных товаропроизводителей

4А. система налогообложения при выполнении соглашений о разделе продукции

4Б. единый налог на вмененный доход для отдельных видов деятельности

25. Кодекс определяет, что налогоплательщиками и плательщиками сборов признаются:

8А. организации, на которых возложена обязанность уплачивать соответственно налоги и сборы.

8Б. физические лица, на которых возложена обязанность уплачивать соответственно налоги и сборы

8И. химические лица, на которых возложена обязанность уплачивать соответственно налоги и сборы

26. Подразделения российских организаций исполняют обязанности этих организаций по уплате налогов и сборов по месту своего нахождения, это:

7А. филиалы

9А. иные обособленные подразделения

11А. цеха, отделы, секции

4. Критерии оценки

Оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, который: глубоко и прочно усвоил программный материал в полном объеме, исчерпывающе, грамотно и логически стройно его излагает. Четко формулирует основные понятия, приводит соответствующие примеры, четко выявляет межпредметные связи с другими учебными дисциплинами; умеет творчески иллюстрировать теоретические положения курса примерами, самостоятельно придумывает такие примеры, применяет теоретические знания к решению практических задач;

Оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, который твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его без существенных ошибок. Правильно применяет теоретические положения при решении конкретных задач, с небольшими погрешностями приводит формулировки определений, устанавливает внутренние и межпредметные связи, умеет увязывать теорию с практикой, по ходу изложения допускает небольшие пробелы, не искажающие содержания ответа.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, который не совсем твердо владеет программным материалом, знает основные теоретические положения изучаемого курса, обладает достаточными для продолжения обучения и предстоящей профессиональной деятельности, знаниями. Выполняет текущие задания, устанавливаемые графиком учебного процесса. При ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности при изложении материала, неточную аргументацию теоретических положений курса, испытывает затруднения при решении достаточно сложных задач.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, имеющему серьезные пробелы в знании учебного материала, допускающему принципиальные ошибки при выполнении предусмотренных программой контрольных заданий. Уровень знаний недостаточен для дальнейшей учебы и будущей профессиональной деятельности.

Критерии оценки

Ответы на вопросы оцениваются по шкале от 0 до 5 баллов:

0 баллов – полное отсутствие знаний по рассматриваемому вопросу;

1 балл – предпринята попытка ответа на вопрос;

- 2 балла – рассуждения и обоснования неверны, но присутствуют знания по данному вопросу
- 3 балла – не все рассуждения и обоснования верны
- 4 балла – все рассуждения и обоснования верны, но вопрос рассмотрен не полно;
- 5 баллов – в процессе ответа продемонстрированы глубокие знания темы, грамотно и полно сформулированы все обоснования.

5. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативная литература:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ Справочно – правовая система Консультант Плюс [Электронный ресурс] / ЗАО Компания Консультант Плюс
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть третья) от 26.11.2001 N 146-ФЗ Справочно – правовая система Консультант Плюс [Электронный ресурс] / ЗАО Компания Консультант Плюс
3. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая) от 31.07.1998 N 146-ФЗ Справочно – правовая система Консультант Плюс [Электронный ресурс] / ЗАО Компания Консультант Плюс
4. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 N 117-ФЗ Справочно – правовая система Консультант Плюс [Электронный ресурс] / ЗАО Компания Консультант Плюс
5. Федеральный закон от 24.07.2007 N 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» Справочно – правовая система Консультант Плюс [Электронный ресурс] / ЗАО Компания Консультант Плюс
6. Федеральный закон от 22.05.2003 N 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» Справочно – правовая система Консультант Плюс [Электронный ресурс] / ЗАО Компания Консультант Плюс 12
7. Федеральный закон от 06.12.2011 N 402-ФЗ «О бухгалтерском учете» Справочно – правовая система Консультант Плюс [Электронный ресурс] / ЗАО Компания Консультант Плюс
8. Федеральный закон от 08.08.2001 N 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» Справочно – правовая система Консультант Плюс [Электронный ресурс] / ЗАО Компания Кон

Интернет ресурсы:

1. <http://www.garant.ru/> - информационно-правовой портал «Гарант»
2. <http://www.consultant.ru/> - компания «КонсультантПлюс», тематический раздел «Финансовые и кадровые консультации», информационный банк «Путеводитель по налогам», «Путеводитель по сделкам», «Путеводитель по кадровым вопросам»,
3. <http://cl.ru/> Централизованная библиотечная система (г. Москва) <http://economicus.ru/>- Портал Института «Экономическая школа
4. <http://ecsocman.edu.ru> – Федеральный образовательный портал по экономике, социологии и менеджменту
5. <http://ek-lit.agava.ru> – Сайт библиотеки экономической и деловой литературы
6. <http://do.rksi.ru/library/courses/osnpred/book.dbk> Машерук Е.М. Основы предпринимательства. Дистанционный курс
7. http://www.petrograd.biz/business_manual/business_13.php Мельников М.М.
8. <http://www.mybiz.ru/> Свой бизнес/электронный журнал.
9. <http://www.registriruisam.ru/index.html> Документы для регистрации и перерегистрации ООО (в соответствии с ФЗ-312) и ИП. Рекомендации по выбору банка и открытию расчетного счета.

10. http://productm.ru/books/business_structure/book7/p10/ Мультимедийное модульное издание «Строим отель» People & Life media group, 2009
11. <http://royallib.ru/> О.Бекетова Бизнес-планирование. Конспект лекций Электронный учебник

Основные источники (печатные издания):

1. Кузнецова И.И. Основы малого предпринимательства: учебник / И.И. Кузнецова.- М.: Издательский центр «Академия», 2015.- 192 с.
2. Крутик, А.Б. Предпринимательская деятельность: учебное пособие / А.Б. Крутик. – М.: Академия, 2016. - 224 с.
3. Кузьмина Е.Е. Предпринимательская деятельность: учебное пособие для СПО / Е.Е. Кузьмина, Л.П. Кузьмина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 508 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-9916-9349-3. <https://www.biblio-online.ru/viewer/BCEEE5E0-98EF-4EBF-A114-ADF030C3D856#page/1>
4. Чеберко Е.Ф. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для СПО / Е.Ф. Чеберко. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 219 с. - (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-05041-7. <https://www.biblio-online.ru/viewer/BB07BF60-B058-4FEB-8C8F-00FA1BEF9839#page/1>

Дополнительные источники:

1. Арустамов, Э.А. Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие / Э. А. Арустамов, А. Н. Пахомкин, Т. П. Митрофанова. - 3-е изд., испр. – М.: Дашков и К, 2016. - 336 с
2. Колинченко, И.А. Психология предпринимательства: учебное пособие / И. А. Колинченко. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2015. - 179 с.
3. Крутик, А.Б. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие для студ.высш.учеб.заведений / А.Б. Крутик, М.В. Решетова. – М.: Издательский центр Академия, 2017. – 320 с.
4. Самарина В.П. Основы предпринимательства: учебное пособие / В.П. Самарина. – М.: КНОРУС, 2016. – 224 с.

Министерство образования Республики Карелия
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия
«Сортавальский колледж»

Одобрено ЦМК специальных дисциплин
сферы обслуживания на заседании
1 сентября 2019 г. Протокол № 1
Председатель ЦМК Н.И. Никитина

Автор: преподаватель В.В. Лешкова

ПАСПОРТ

комплекса оценочных средств по профессиональному модулю

ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания
и эксплуатации номерного фонда

специальности 43.02.14 Гостиничное дело

(базовая подготовка среднего профессионального образования)

1. Общие положения

В результате освоения профессионального модуля ПМ.03 обучающийся должен обладать следующими умениями и знаниями:

Наименование профессиональных компетенций	Умения	Знания
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	- осуществлять планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	- правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
	- оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; - определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами	- методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; - нормы обслуживания, методики определения численности работников для качественного обслуживания гостей
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	- организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы	- задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; - требования к обслуживающему персоналу; - цели, средства и формы обслуживания; - технологии организации процесса обслуживания гостей; - регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице
	- организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы	- кадровый состав службы, его функциональные обязанности; - характеристики должностей (профессий) сферы гостиничного сервиса; - требования к персоналу гостиничного предприятия; - порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы
	- выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности	- виды стимулирования труда персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, их эффективность;

		<ul style="list-style-type: none"> - особенности системы стимулирования сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в т.ч. различных категорий работников
	<ul style="list-style-type: none"> - выполнять регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - формировать фонд нормативных и технических документов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном уровне, в т.ч. на иностранном языке; - организовывать подготовку к работе необходимых для оказания услуги ресурсов: комплектация рабочей тележки, выбор чистящих и моющих средств, постельного и банного белья, инвентаря, оборудования, и эффективного их использования организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; - составлять бланки заказов на услуги прачечной-химчистки; - организовывать прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих; - контролировать учет банного, постельного и ресторанного белья; - принимать и оформлять заказы на услуги бизнес-центра, сервис-бюро, SPA-услуг; - составлять диалог и работать с документацией при оказании услуги «побудка»; - осуществлять общение по телефону при возникновении нестандартных ситуаций; - принимать и оформлять заказы на услуги автотранспорта; - работать с анимационно-досуговыми программами в гостиницах; - заполнять документацию при 	<ul style="list-style-type: none"> - регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов; - порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке; - перечень ресурсов необходимых для качественного выполнения услуги требования к их формированию; - правила обслуживания и внутреннего распорядка в гостиницах; - размеры площади каждого номера; - систему работы коммуникаций; - состояние оборудования; - правила техники безопасности, противопожарной безопасности; - сроки проживания клиентов в номерах; - рациональную организацию труда на рабочем месте; - систему оплаты труда; - требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ; - ритм жизнедеятельности клиентов (отсутствие, время пребывания в номере, состав клиентов); нормы порядка, определяемого стилем гостиницы, законы чистоты и гигиены; - правила и особенности применения чистящих и моющих средств; - виды и последовательность уборочных операций; - основные виды уборочных

	<p>пользовании депозитной ячейкой;</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу с ключами от гостиничных номеров; - организовывать, хранить и учитывать работу с дополнительными магнитными картами; - оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; - организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристскоэкскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, - обеспечивать хранение ценностей проживающих; контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; - составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним; - предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих; - осуществлять координацию деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с использованием терминологии на иностранном языке 	<p>работ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила техники безопасности при проведении уборочных работ; - порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; - правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; - виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; - порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов; - принципы и технологии организации досуга и отдыха; - порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; - правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; - правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; - правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; - правила обращения с магнитными ключами; - правила организации хранения ценностей проживающих; - правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; - правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей; - терминологию иностранного языка по работе службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
--	--	---

	- осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса	- особенности взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы
	- разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных	- виды, особенности и методика проведения инструктажа персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	- контролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и санитарно-эпидемиологических требований к организации обслуживания гостей в процессе проживания; - контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - контролировать процесс обслуживания гостей; - анализировать результаты деятельности	- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; - стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - критерии и показатели качества обслуживания; - критерии оценки качества обслуживания
	- выбирать и определять показатели качества обслуживания, разработки и представления предложений по повышению качества обслуживания	- критерии оценки качества обслуживания; - методы оценки качества предоставленной услуги

2. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирований, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания, приобретенный практический опыт)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
Умения:	
- осуществлять планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование
- оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование

- определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование
- организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование
- организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование
- выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование
- выполнять регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование
- формировать фонд нормативных и технических документов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном уровне, в т.ч. на иностранном языке;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование
- организовывать подготовку к работе необходимых для оказания услуги ресурсов: комплектация рабочей тележки, выбор чистящих и моющих средств, постельного и банного белья, инвентаря, оборудования, и эффективного их использования организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование
- составлять бланки заказов на услуги прачечной-химчистки;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование
- организовывать прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование
- контролировать учет банного, постельного и ресторанного белья;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование
- принимать и оформлять заказы на услуги бизнес-центра, сервис-бюро, SPA-услуг;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование
- составлять диалог и работать с документацией при оказании услуги «побудка»;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование
- осуществлять общение по телефону при возникновении нестандартных ситуаций;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование
- принимать и оформлять заказы на услуги автотранспорта;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование
- работать с анимационно-досуговыми программами в гостиницах;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование
- заполнять документацию при пользовании	Практические, проектные, ситуационные

депозитной ячейкой;	задания, тестирование
- организовывать работу с ключами от гостиничных номеров;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование
- организовывать, хранить и учитывать работу с дополнительными магнитными картами;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристскоэкскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания,	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование
- обеспечивать хранение ценностей проживающих; контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование
- составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование
- осуществлять координацию деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с использованием терминологии на иностранном языке.	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование
- осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса.	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование
- разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование
- контролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и санитарно-эпидемиологических требований к организации обслуживания гостей в процессе проживания;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование
- контролировать процесс обслуживания гостей;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование

- анализировать результаты деятельности	
- выбирать и определять показатели качества обслуживания, разработки и представления предложений по повышению качества обслуживания.	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование
Знания:	
- правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- нормы обслуживания, методики определения численности работников для качественного обслуживания гостей;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; - требования к обслуживающему персоналу; - цели, средства и формы обслуживания; - технологии организации процесса обслуживания гостей; - регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- кадровый состав службы, его функциональные обязанности;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- характеристики должностей (профессий) сферы гостиничного сервиса;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- требования к персоналу гостиничного предприятия;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- виды стимулирования труда персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, их эффективность;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- особенности системы стимулирования сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в т.ч. различных категорий работников;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля

документов;	
- порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- перечень ресурсов необходимых для качественного выполнения услуги требования к их формированию;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- правила обслуживания и внутреннего распорядка в гостиницах;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- размеры площади каждого номера;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- систему работы коммуникаций;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- состояние оборудования;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- правила техники безопасности, противопожарной безопасности;	
- сроки проживания клиентов в номерах;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- рациональную организацию труда на рабочем месте;	
- систему оплаты труда;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ;	
- ритм жизнедеятельности клиентов (отсутствие, время пребывания в номере, состав клиентов);	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
нормы порядка, определяемого стилем гостиницы, законы чистоты и гигиены;	
- правила и особенности применения чистящих и моющих средств;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- виды и последовательность уборочных операций;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- основные виды уборочных работ;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- правила техники безопасности при проведении уборочных работ;	
- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- порядок и процедуру отправки одежды в	Практические, проектные, ситуационные

стирку и чистку и получения готовых заказов;	задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- правила обращения с магнитными ключами;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- правила организации хранения ценностей проживающих;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- терминологию иностранного языка по работе службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- особенности взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- виды, особенности и методика проведения инструктажа персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- критерии и показатели качества обслуживания;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для самоконтроля
- критерии оценки качества обслуживания	
- критерии оценки качества обслуживания;	Практические, проектные, ситуационные задания, тестирование, вопросы для
- методы оценки качества предоставленной	

услуги;	самоконтроля
---------	--------------

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой.

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
91-100	5	Отлично
76-90	4	Хорошо
60-75	3	Удовлетворительно
Менее 60	2	Не удовлетворительно

3. Типовые задания для оценки усвоения профессионального модуля

Задание 1: тестовое задание.

Проверяемые результаты обучения: тема «Основы работы службы бронирования гостиничных услуг».

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: выполняется на занятии в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 90 мин.

Текст задания: выберите правильный ответ.

1. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:
 - А) Греции;
 - Б) Великобритании;
 - В) США;
 - Г) Италии и Израиле;
 - Д) Франции, России, Австрии, Бельгии;
 - Е) Китае.
2. Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:
 - А) Греция;
 - Б) Великобритания;
 - В) США;
 - Г) Италии;
 - Д) Франции;
 - Е) Бельгии.
3. Наличие зала для завтраков не обязательно в гостиницах:
 - А) 1-2 звезды;
 - Б) 4-5 звезд;
 - В) 3 звезды.
4. По данным ЮНЕСКО на сегодняшний день Санкт-Петербург занимает ___ место в мире по привлекательности для туристов.
 - А) 15 место;
 - Б) 45 место;
 - В) 8 место;
 - Г) 4 место.
5. Определение соответствия конкретной гостиницы и ее номеров критериям или стандартам обслуживания — это _____ гостиниц.
 - А) стандартизация;
 - Б) присвоение категории;

- В) сертификация;
Г) люкс. Классификация.
6. Подача завтраков в специальном зале с 7.00 до 10.00 часов утра (не исключая возможности подачи завтрака в номер) должна быть предусмотрена в гостиницах, начиная с категории:
- А) 4-5 категории;
Б) 2 звезды;
В) 4 звезды;
Г) 3 звезды.
7. За единицу времени пользования услугами в тайм-шер индустрии принимается:
- А) 1 месяц;
Б) 2 недели;
В) 1 неделя
Г) 24 часа.
8. Из перечисленных функций, служба эксплуатации номерного фонда обеспечивает:
- А) обслуживание туристов в номерах;
Б) поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния номеров;
В) техническое обслуживание и ремонт жилых и вспомогательных помещений;
Г) уборка и вывод из эксплуатации номеров для косметического или планового ремонта;
Д) все варианты верны.
9. Обеспечивают функционирование систем энергообеспечения, кондиционирования, теплоснабжения в гостинице _____ службы:
- А) СПиР;
Б) room service;
В) инженерные (технические);
Г) сервисные службы.
10. Возглавляет работу гостиничного комплекса:
- А) коммерческий директор;
Б) старший администратор;
В) генеральный директор.
Г) генеральный директор, генеральный менеджер.
11. Стандарт — это нормативный документ, содержащий
- А) правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определенных видов деятельности, доступный широкому кругу потребителей;
Б) правила предоставления гостиничных услуг в РФ;
В) общие принципы, касающиеся определенных видов деятельности.
12. Постельное белье (кроме полотенец) меняют 2 раза в неделю в гостиницах категории:
- А) 5 звезд;
Б) 3-4 звезды;
В) 1 звезда;
Г) 1-2 звезды.
13. Гостиничную службу общественного питания возглавляет:
- А) шеф-повар;
Б) метрдотель;
В) директор;
Г) кастелянша.
14. В гостиницах "5 звезд" время для завтраков в зале ресторана продлевается до ...
- А) 11 часов;
Б) 10 часов;
В) 12 часов.
15. Из перечисленных функций, служба эксплуатации номерного фонда обеспечивает:
- А) обслуживание туристов в номерах;

- Б) поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния номеров;
В) уборка и вывод из эксплуатации номеров для косметического или планового ремонта;
Г) Бронирование номеров.
16. Основной задачей горничной из перечисленного является:
А) уборка номеров независимо оттого, заняты они или нет;
Б) проверка сохранности оборудования в номерах;
В) организация и контроль работников СПиР;
Г) Все ответы верны.
17. В зависимости от типа гостиницы каждая горничная убирает и приводит в порядок от _____ номеров
А) 4 номера
Б) от 9 до 11;
В) от 12 до 16 номеров.
18. Самое крупное по численности персонала подразделение гостиницы это _____
А) служба приема и размещения;
Б) техническая служба;
В) административно-хозяйственная служба.
19. В состав службы номерного фонда входят:
А) портье;
Б) горничные номерного фонда и общественных зон, супервайзеры, стюарды, прачечная и химчистка.
В) официанты, повара участков, консьерж.
20. Менеджер службы номерного фонда должен иметь:
А) профессиональную подготовку в специализированном учреждении по профилю специальности, пройти стажировку в гостиничном предприятии;
Б) профессиональную подготовку и знание иностранного языка международного общения и пользоваться авторитетом в коллективе;
В) просто быть требовательным в коллективе;
Г) досконально знать технологию обслуживания в номерах и общественных помещениях отеля, нормативы выполнения функциональных обязанностей персоналом службы;
Д) владеть практическими навыками обеспечения безопасности в гостинице;
Д) все варианты верны.
21. Housekeeping Report – это...
А) основной рабочий документ, которым руководствуются менеджер номерного фонда и супервайзеры при распределении работы на текущий день;
Б) документ, который отменяет бронирование;
В) это нормативный документ регламентирующий деятельность гостниц;
Г) журнал регистрации иностранных граждан в СПиР.
22. Укажите правильную расшифровку статуса номера CL (CLN):
А) номер используется в рекламных целях, для показа;
Б) занятый, жилой номер;
В) номер для некурящих;
Г) чистый номер.
23. Укажите правильную расшифровку статуса номера INSP:
А) номер для некурящих;
Б) номер свободен;
В) номер проверен;
Г) грязный номер.
24. Укажите правильную расшифровку статуса номера OC (OCC):
А) занятый, жилой номер;
Б) чистый номер;
В) номер, находящийся в вынужденном простое (в плохом состоянии).

25. Уборка номера апартамент считается как уборка:
- А) одноместного номера;
 - Б) двух однокомнатных номеров;
 - В) как уборка трех однокомнатных номеров.
26. Норма уборки по продолжительности однокомнатного занятого номера составляет:
- А) 10 минут;
 - Б) 15-20 минут;
 - В) 20-30 минут.
27. Горничная является:
- А) главным действующим лицом службы номерного фонда, контролирующим санитарно-гигиеническое состояние гостиничных номеров;
 - Б) главным действующим лицом службы номерного фонда, контролирующим санитарно-гигиеническое состояние гостиничных номеров, а также прилегающих к номерам помещений общего пользования – холлов, фойе, переходов, коридоров;
 - В) частично дублирует работу супервайзера.
28. Хаузмен – это
- А) уборщик;
 - Б) работник в прачечной;
 - В) разносчик багажа.
29. В международных правилах сказано, что в любом отеле категории четыре-пять звезд должна быть отдельная стойка, за которой работает:
- А) портье;
 - Б) консьерж;
 - В) аниматор;
 - Г) швейцар.
30. Профессиональный, современный консьерж, отлично знающий свое дело, получает значок:
- А) золотые ключи;
 - Б) серебряные ключи;
 - В) золотой значок отеля.
- Составить текст подтверждения бронирования.

Критерии оценки:

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
91-100	5	Отлично
76-90	4	Хорошо
60-75	3	Удовлетворительно
Менее 60	2	Не удовлетворительно

Задание 2: решите задачу с открытым ответом, запишите решение.

Вы – администратор гостиницы «Парадайс». В скором времени в рамках Вашей гостиницы будет проведена конференция, участники которой - представители крупных строительных фирм. В связи с этим Вы ожидаете заезда группы бизнесменов.

Для данной категории гостей были забронированы номера категории апартаменты, а также ряд дополнительных услуг. Тип питания, который гости выбрали – ВВ.

Выполните задание:

1. Какой тип гостиничного предприятия выбрали бизнесмены? Дайте характеристику.
2. Почему гостям были забронированы номера именно такой категории? Чем отличается номер данной категории от других номеров? Каков состав помещений данного номера?
3. Какие дополнительные услуги могли забронировать гости?

4. Почему гости выбрали именно такой тип питания? Дайте его характеристику.

Условия выполнения задания: Максимальное время выполнения задания: 1ч.

Критерии оценки:

Оценка 5 ставится за работу, выполненную полностью, без ошибок и недочетов

Оценка 4 ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более одной негрубой ошибки или одного недочета, но не более 3х недочетов.

Оценка 3 ставится, если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

Оценка 2 ставится, если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено не более 40% всей работы.

Задание 3: решите задачу с открытым ответом, запишите решение

Вы – старшая горничная. Ваша задача – составить график уборки номеров на неделю. Помимо этого, Вам необходимо проверить готовность люкс - номеров к заезду высокопоставленных гостей.

При проверке Вы обнаружили значительные недочеты. Вызвав группу горничных, отвечающих за подготовку номеров, Вы выяснили причину недочетов – усталость горничных из-за некорректно составленного расписания. Данные сотрудники работали 6 дней без выходных, и каждая из горничных убирала номера категории апартаменты (состоящие из 3 комнат) самостоятельно.

Вы понимаете, что необходимо срочно скорректировать расписание.

Условия выполнения задания:

Выполните задание:

1. В какой последовательности необходимо убирать и проверять номера?
2. В чем особенность подготовки люкс - номеров? Почему такой номер убирала группа горничных?
3. Какие параметры необходимо учитывать при составлении расписания для горничных?
4. Каким образом супервайзер должна работать с недочётами в работе горничных? Каким образом можно избежать физической и психологической усталости сотрудников данного подразделения?

Условия выполнения задания

Максимальное время выполнения задания: 1ч.

Критерии оценки:

Оценка 5 ставится за работу, выполненную полностью, без ошибок и недочетов

Оценка 4 ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более одной негрубой ошибки или одного недочета, но не более 3х недочетов.

Оценка 3 ставится, если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

Оценка 2 ставится, если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено не более 40% всей работы.

Задание 4: решите задачу с открытым ответом, запишите решение

Ваша гостиница расположена в курортной зоне. У Вас заключены договора с крупными туроператорами России. Каждый сезон у Вас высокий туристский поток. К такому наплыву постояльцев необходимо оптимально подготовить инфраструктуру и

персонал гостиницы. Для этого Вы заранее проводите тренинги для сотрудников, проверяете техническое оснащение рабочих мест и так далее.

Выполните задание:

1. Дайте характеристику курортной гостиницы.
2. В чем особенность обслуживания гостей в курортной гостинице?
3. Какие тренинги можно провести для персонала, чтобы оптимально подготовить их к наплыву посетителей? Приведите возможную тематику таких тренингов.
4. Какие меры необходимо предпринять, чтобы подготовить инфраструктуру самой гостиницы (номера, помещения общего пользования, предприятия питания, склады и т.д.)?

Условия выполнения задания

Максимальное время выполнения задания: 1ч.

Критерии оценки:

Оценка 5 ставится за работу, выполненную полностью, без ошибок и недочетов

Оценка 4 ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более одной негрубой ошибки или одного недочета, но не более 3х недочетов.

Оценка 3 ставится, если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

Оценка 2 ставится, если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено не более 40% всей работы.

Задание 5: решите задачу с открытым ответом, запишите решение

Туристка заказала завтрак к себе в номер. Ей пришлось прождать чуть дольше, чем было обещано, так как новый сотрудник некорректно принял заявку (вместо 9.00 время доставки было записано 9.40).

Новенький официант через 30 минут принес в номер полноценный и горячий завтрак. Женщина заплатила чаевые официанту и приготовилась к завтраку. Однако официант потребовал от гостыи оплаты завтрака наличными. У гостыи не оказалось наличных денег, и она предложила официанту оплату с помощью пластиковой карты. Официант в течение 10 минут вместе с консьержем пытался решить возникшую проблему. В итоге выяснилось, что оплата по безналичному расчету возможна, и официант отправился за терминалом, чтобы рассчитать туристку.

Вроде бы проблема решена. Но женщина казалась расстроенной, а предоставленный ей завтрак уже остыл.

Выполните задание:

5. В чем специфика организации room-service?
6. По какой причине возникла подобная ситуация? Могла ли произойти такая ситуация из-за некорректной программы обучения новых сотрудников?
7. Что такое аттестация персонала? Как эта процедура влияет на улучшение качества обслуживания?
8. Что такое комплимент гостю? Ваши примеры.
9. Приведите примеры ситуаций, где такие комплименты могут быть уместны.

Условия выполнения задания

Максимальное время выполнения задания: 1ч.

Критерии оценки:

Оценка 5 ставится за работу, выполненную полностью, без ошибок и недочетов

Оценка 4 ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более одной негрубой ошибки или одного недочета, но не более 3х недочетов.

Оценка 3 ставится, если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной

грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

Оценка 2 ставится, если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено не более 40% всей работы.

Задание 6: вопросы для самоконтроля

Проверяемые результаты обучения: тема «Организация поэтажного обслуживания номерного фонда»

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: выполняется во внеаудиторное время
2. Примерное время выполнения задания: 30 мин.
3. При выполнении задания обучающийся может воспользоваться конспектом лекций, справочной литературой, сетью Интернет.

Текст задания: при повторении темы устно ответить на предложенные вопросы:

1. Чем занимается служба эксплуатации номерного фонда?
2. Каковы функциональные обязанности менеджера номерного фонда?
3. Как построен рабочий день менеджера номерного фонда?
4. Какие сведения включаются в отчет о занятости номерного фонда?
5. Как составляется лист-задание для супервайзера и лист-задание для горничной?
6. Какие требования предъявляются к супервайзеру, горничной и хаузмену?
7. Какие требования предъявляются к внешнему виду сотрудников гостиницы?
8. В чем заключается работа консьержей, посыльных (раннеров, бэлменов)?
9. По каким критериям оценивается качество работы горничной?
10. Какие символы применяются для обозначения статуса гостиничных номеров?

Критерии оценки:

Ответы на вопросы оцениваются по шкале от 0 до 5 баллов:

0 баллов – полное отсутствие знаний по рассматриваемому вопросу;

1 балл – предпринята попытка ответа на вопрос;

2 балла – рассуждения и обоснования неверны, но присутствуют знания по данному вопросу

3 балла – не все рассуждения и обоснования верны

4 балла – все рассуждения и обоснования верны, но вопрос рассмотрен не полно;

5 баллов – в процессе ответа продемонстрированы глубокие знания темы, грамотно и полно сформулированы все обоснования.

Задание 7: вопросы для самоконтроля

Проверяемые результаты обучения: тема «Технология и организация уборки номеров»

Условия выполнения задания:

4. Место (время) выполнения задания: выполняется во внеаудиторное время
5. Примерное время выполнения задания: 30 мин.
6. При выполнении задания обучающийся может воспользоваться конспектом лекций, справочной литературой, сетью Интернет.

Текст задания: при повторении темы устно ответить на предложенные вопросы:

1. В какой последовательности осуществляется уборка номеров?
2. Как проводится текущая уборка занятого номера?
3. В чем особенности уборки номера после выезда гостя?
4. Какие операции включает экспересс-уборка (дополнительная уборка)?
5. Какие виды работ выполняются при генеральной уборке номера?
6. Что такое меню подушек?
7. Как организовать устранение технических неполадок в номере?
8. Как супервайзер контролирует качество уборки номеров?
9. Как производится уборка общественных и служебных в гостинице?

10. Как принимают в гостинице VIP-гостей?
11. Что понимается под программой лояльности?
12. В чем заключается особенности обслуживания VIP-гостя женщины?
13. Какие виды комплиментов предусматриваются в гостиницах?

Критерии оценки:

Ответы на вопросы оцениваются по шкале от 0 до 5 баллов:

0 баллов – полное отсутствие знаний по рассматриваемому вопросу;

1 балл – предпринята попытка ответа на вопрос;

2 балла – рассуждения и обоснования неверны, но присутствуют знания по данному вопросу

3 балла – не все рассуждения и обоснования верны

4 балла – все рассуждения и обоснования верны, но вопрос рассмотрен не полно;

5 баллов – в процессе ответа продемонстрированы глубокие знания темы, грамотно и полно сформулированы все обоснования.

4. Контрольно-оценочные материалы для экзамена (квалификационного)

Экзамен квалификационный предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ03. Организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда 43.02.14 Гостиничное дело.

Экзамен проводится в форме устного ответа на экзаменационный билет. Каждый билет содержит 1 теоретический вопрос и 1 практическое задание.

Время на подготовку и выполнение задания: 45 мин.

Критерии оценки:

Оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, который: глубоко и прочно усвоил программный материал в полном объеме, исчерпывающе, грамотно и логически стройно его излагает, четко формулирует основные понятия, приводит соответствующие примеры, четко выявляет межпредметные связи с другими учебными дисциплинами; умеет творчески иллюстрировать теоретические положения курса примерами, самостоятельно придумывает такие примеры, применяет теоретические знания к решению практических задач;

Оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, который: твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его без существенных ошибок, правильно применяет теоретические положения при решении конкретных задач, с небольшими погрешностями приводит формулировки определений, устанавливает внутренние и межпредметные связи, умеет увязывать теорию с практикой; по ходу изложения допускает небольшие пробелы, не искажающие содержания ответа.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, который не совсем твердо владеет программным материалом, знает основные теоретические положения изучаемого курса, обладает достаточными для продолжения обучения и предстоящей профессиональной деятельности, знаниями. Выполняет текущие задания, устанавливаемые графиком учебного процесса. При ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности при изложении материала, неточную аргументацию теоретических положений курса, испытывает затруднения при решении достаточно сложных задач.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, имеющему серьезные пробелы в знании учебного материала, допускающему принципиальные ошибки при выполнении предусмотренных программой контрольных заданий. Уровень знаний недостаточен для дальнейшей учебы и будущей профессиональной деятельности.

Теоретические вопросы:

1. Что понимается под гостиничной индустрией, дайте характеристику составляющим ее элементов.

2. Какую роль играет в туристском комплексе гостиничная индустрия? В чем заключается сущность гостиничной деятельности?
3. Раскройте понятие гостиницы. Изобразите схематически признаки гостиницы.
4. Понятие «лояльность потребителей», методы формирования лояльности.
5. Каким образом классифицируются средства размещения? Дайте характеристику основных групп.
6. Какова роль, функции и задачи службы управления персоналом в гостиничном предприятии?
7. Какие факторы определяют структуру службы управления персоналом в гостиничном предприятии?
8. Какие вопросы необходимо решать при планировании персонала?
9. В чем заключается сущность планирования персонала на предприятии?
10. Какова последовательность кадрового планирования?
11. Каковы функциональные обязанности менеджера службы эксплуатации номерного фонда?
12. Требования к состоянию санитарно-гигиенических норм и правила эксплуатации номерного фонда?
13. Правила комплектации рабочей тележки горничной для качественной уборки?
14. Охарактеризуйте организацию работы прачечной в гостинице?
15. Дайте характеристику технологии оказания дополнительных услуг в гостинице?
16. Характеристика гостиничных номеров в российской системе классификации?
17. Способы осуществления в гостиницах имущественной безопасности?
18. Дайте характеристику уборочным механизмам, инвентарю, используемым в гостиницах? Их характеристика и назначение?
19. Порядок возмещения ущерба, причиненного гостем в гостинице? Алгоритм поведения сотрудника гостиницы при обнаружении очага возгорания?
20. Алгоритм процедуры возврата забытой вещи гостя? Организация работы камеры хранения в гостинице?

Практические (ситуационные) задачи:

1. Пожилые супруги, покинув номер, вспоминают, что оставили на столе ключ. А самое главное - сердечные лекарства, без которых, в случае приступа, они просто не могут обойтись. Они хотят, чтобы горничная открыла им номер. Как должна поступить горничная в данной ситуации?

2. Вы работник прачечной в гостинице и отвечаете за выполнение заказов гостя. В номере, где вы должны забрать заказ, на одежде гостя нет ярлычков о рекомендуемой обработке. Ваши действия?

3. Вы – горничная. В номере, из которого уехали гости, вы обнаружили открытый пакет молока, пачку печенья, коробку конфет. Ваши действия?

4. На ежедневной пятиминутке супервайзер отстраняет от работы одну из горничных за несоответствие ее внешнего вида установленным стандартам. Вы – координатор службы хаускипинг и Вам поручено еще раз рассказать, сотрудникам о требованиях к внешнему виду.

5. В гостиничном номере обнаружена пропажа пульта от телевизора, гость отказывается возмещать убытки. Ваши действия, как руководителя поэтажной службы.

6. Вы – горничная. В жилом номере в ванной комнате полочка над раковиной перегружена личными вещами гостя, которые мешают при уборке. Ваши действия?

7. Вы сотрудник экскурсионного бюро отеля. Гость хочет осмотреть все достопримечательности города за одну экскурсию. Что вы можете для него сделать?

8. Гость, проживающий в гостинице, не доволен качеством уборки номера. Алгоритм действий супервайзера.

9. В выездном номере обнаружена пропажа банного полотенца. Гость отказывается подписывать составленный акт. Представьте алгоритм действий сотрудника.

10. Вы – горничная. Собираетесь приступить к уборке номера, но на двери висит табличка «Не беспокоить». Ваши действия.
11. К Вам с просьбой обращается иностранный гость. В беседе Вы его не понимаете. Предложите выход из сложившейся ситуации.
12. Представьте алгоритм действий для сотрудников, не имеющих возможности покинуть гостиничный номер при возникновении пожара.
13. 12 часов ночи. В гостиничном номере проживающие шумно справляют день рождения, мешая соседям. Алгоритм действий сотрудника.
14. В гостинице в данный момент не работает SPA, о чем гостиница уведомляет гостей, оставляя у них в номерах распечатки с информацией. Однако, постоянный VIP-гость очень недоволен тем, что его не предупредили заранее об этом, ведь работники гостиницы знают, что когда он приезжает, то постоянно пользуется услугами SPA.
15. Гость попросил вызвать такси на определенное время. Такси было вызвано, но в назначенное время гость не спустился и не поднял трубку в ответ на звонок. Поднявшиеся на этаж работники гостиницы увидели, что на двери висит табличка «не беспокоить». Представьте алгоритм действий сотрудника.
16. Горничная обнаружила в выездном номере закрытый сейф. Действия сотрудника в данной ситуации.
17. Вы - менеджер поэтажной службы. Во время проверки гостиничного номера Вы обнаружили, что в ванной комнате не горит свет. Алгоритм ваших действий.
18. Гость желает взять машину на прокат, но от шофера категорически отказывается. Как уладить данную ситуацию?
19. Вы — супервайзер. Гость настаивает на влажной чистке костюма, который может быть подвергнут только химической обработке. Как правильно поступить в данной ситуации? Обоснуйте.
20. Вы — официант. Гости заказывают блюдо и просят принести его срочно. Вы знаете, что приготовление блюда займет не менее 30 мин. Ваши действия.

5. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

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. ГОСТ Р 50646-94 Государственный стандарт РФ. Услуги населению.
4. 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>
5. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / А.Е.Гаврилова. - М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 256 с.
6. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А.Ёхина. – 6-е изд., перераб. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 240 с.– [гриф ФИРО].

7. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник для сред. проф. образования / Под ред. канд. пед. наук А.Ю.Ляпина. – М.: ПрофОбрИздат, 2017. – 208 с.

8. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 352 с. <http://znanium.com>

9. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И.Потапова. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 320 с.– [гриф ФИРО].

10. Профессиональный стандарт. Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 г. № 282н.

11. Система классификации гостиниц и других средств размещения. Приложение №1// Приказ от 25.01.2011 № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи.

12. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах: учебное пособие / А.В.сорокина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2018. – 304 с.

13. Требования к номерам гостиниц и других средств размещения различных категорий. (Система классификации гостиниц и других средств размещения. Приложение №6// Приказ от 25.01.2011 № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи.

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», 2016. – 224 с.

2. 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>

3. 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», 2016. – 224 с. – [гриф ФИРО].

4. 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», 2017. – 224 с.

5. 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.

6. Можяева Н.Г., Рыбачек Г.В. Гостиничный сервис.- М.: АЛЬФА-М: ИНФРА-М, 2013.

7. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с. <http://znanium.com>

8. 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>

9. Павлова Н.В. Администратор гостиницы: учеб. пособие для студ. проф. образования / Н.В.Павлова. – 2-е изд., стереотипное. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 80 с. – [гриф ФИРО].

10. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Л.В.Баумгартен. - М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 288 с.

11. Чудновский А.Д., Жукова М.А., Белозерова Ю.М., Кнышова Е.Н. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления. – М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2013.

12. Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю. В. Шанаурина. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2015. - 264 с. <http://znanium.com>

13. Шеламова Г.М. Деловая культура взаимодействия: учеб. пособие / Г.М. Шеламова. – 3-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 64 с.

14. 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», 2015. – 160 с. – [гриф ФИРО].

15. 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].

Средства массовой информации:

1. Журналы: «Гостиничное дело», «Пять звезд», «PROотель», «Гостиница» и др.

Интернет-ресурсы:

- комитет по внешнеэкономической деятельности, гостиничное хозяйство. Раздел «Статистика» – www.moshotel.ru

Серия специальных информационных и нормативно-методических приложений к отраслевому городскому информационному и методическому ежемесячному журналу гостиничного дела «ПЯТЬ ЗВЕЗД».

Средства массовой информации:

1. Журналы: «Гостиничное дело», «Пять звезд», «PROотель», «Гостиница» и др.

Интернет-ресурсы:

- комитет по внешнеэкономической деятельности, гостиничное хозяйство. Раздел «Статистика» – www.moshotel.ru

Серия специальных информационных и нормативно-методических приложений к отраслевому городскому информационному и методическому ежемесячному журналу гостиничного дела «ПЯТЬ ЗВЕЗД».